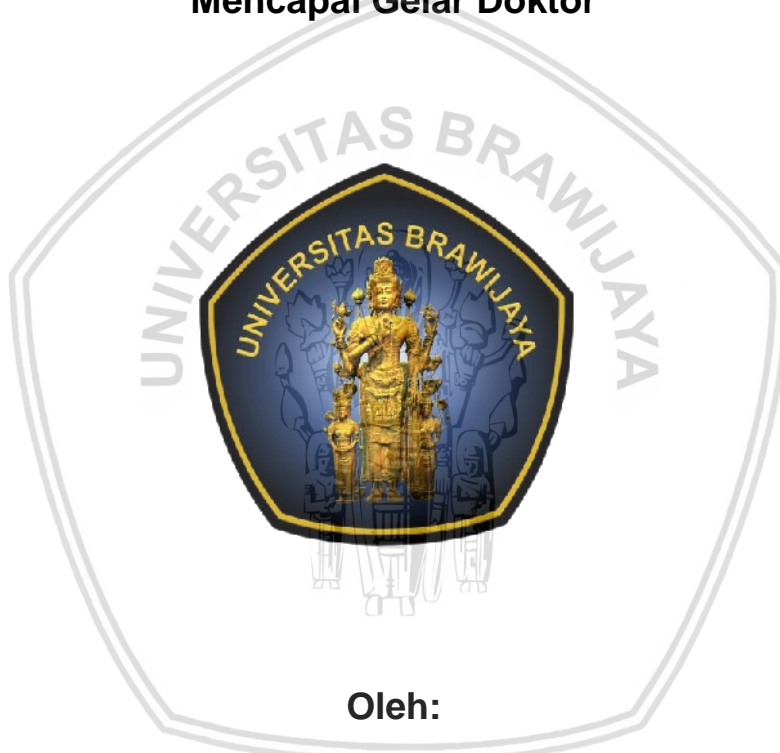


**PENGARUH STRES KERJA
TERHADAP KEINGINAN UNTUK PINDAH DIMEDIASI *BURNOUT*
SERTA PERAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFI
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi pada *Medical Representative* di Kota Malang)**

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Doktor**



Oleh:

SURVIVAL

127020206111018

**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN
PASCASARJANA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2017**

DISERTASI

**PENGARUH STRES KERJA
TERHADAP KEINGINAN UNTUK PINDAH DIMEDIASI *BURNOUT*
SERTA PERAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFI
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi pada *Medical Representative* di Kota Malang)**

Oleh :

SURVIVAL

127020206111018

Dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal : **06 Februari 2017**
Dan dinyatakan memenuhi syarat

Komisi Promotor,


Prof. Dr. Armanu, SE, M.Sc
Promotor


Prof. Dr. Noermijati, SE., MTM., CPHR
Ko – Promotor 1


Dodi W. Irawanto, SE., M.Com. Ph.D
Ko – Promotor 2

Mengetahui,
a/n. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Brawijaya
Ketua Program Doktor Ilmu Manajemen


Prof. Dr. Armanu, SE., M.Sc
NIP. 19540818 198303 1 004

LEMBAR IDENTITAS PROMOTOR DAN PENGUJI

Judul : PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KEINGINAN
UNTUK PINDAH DIMEDIASI *BURNOUT* SERTA
PERAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFI SEBAGAI
VARIABEL MODERASI (Studi pada Medical
Representative di Kota Malang)

Nama Mahasiswa : SURVIVAL
Program Studi : ILMU MANAJEMEN

KOMISI PROMOTOR

Promotor : Prof. Dr. Armanu, SE, M.Sc
Promotor 1 : Prof. Dr. Noermijati, SE., MTM., CPHR
Promotor 2 : Dodi W. Irawanto, SE., M.Com. Ph.D

TIM PENGUJI

Dosen Penguji 1 : Prof. Dr. Achmad Sudiro, SE., ME
Dosen Penguji 2 : Dr. Fatchur Rohman, SE., M.Si
Dosen Penguji 3 : Dr. Mintarti Rahayu, SE., MS
Dosen Penguji Luar 1 : Prof. Dr. Tulus Haryono, M.Ek
Dosen Penguji Luar 2 : Prof. Dr. Thatok Asmony, SE., MBA

Tanggal Ujian : 06 Februari 2017

a.n. Dekan

Ketua Program Studi Doktor Ilmu Manajemen



Prof. Dr. Armanu, SE., M.Sc

NIP. 19540818 198303 1 004



PERNYATAAN ORISINALITAS DISERTASI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah DISERTASI dengan judul:

"PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KEINGINAN UNTUK PINDAH DIMEDIASI *BURNOUT* SERTA PERAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFI SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi pada Medical Representative di Kota Malang)"

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah DISERTASI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia DISERTASI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (DOKTOR) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (UU NO. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 06 Februari 2017

Mahasiswa,



Nama	: SURVIVAL
NIM	: 127020206111018
PS	: DOKTOR ILMU MANAJEMEN PPS FEB UB

RIWAYAT HIDUP

Survival, lahir di Solok, 13 Juli 1966, anak ke lima dari sepuluh bersaudara, pasangan H. Zaimar Dahmany (Alm) dan ibu Hj. Yuliar Nurdin.

Pendidikan:

Pendidikan awal, Taman Kanak-kanak “Hang Tuah VIII” Daeral 4 Surabaya, selesai Tahun 1973. Pendidikan dasar diselesaikan Tahun 1980 pada Sekolah Dasar Negeri 4 Saning Bakar, Kabupaten Solok, Sumatera Barat. Lulus SMP Negeri 3 Mataram, Nusa Tenggara Barat (NTB) Tahun 1983. Lulus SMA Negeri 1 Mataram, Jurusan IPA Tahun 1986. Lulus Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mataram Tahun 1993. Lulus Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia pada Program Pascasarjana Universitas Widyagama Malang Tahun 2004. Pada Tahun 2012 sampai sekarang sedang mengikuti pendidikan Program Doktor Ilmu Manajemen dengan minat Manajemen Sumber Daya Manusia pada Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.

Pengalaman kerja:

Sejak Tahun 1994 sampai sekarang bekerja sebagai tenaga edukasi Kopertis Wilayah VII dpk Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widyagama Malang.

Malang, Pebruari 2017

Peneliti,

Survival

NIM. 127020206111018

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT yang selalu melimpahkan nikmat dan karuniaNya kepada kita semua, serta shalawat dan salam kepada Rasulullah Muhammad SAW, para sahabat, dan keluarga Beliau. *Alhamdulillah*, penelitian disertasi ini dapat terselesaikan.

Dalam rentang proses perkuliahan dan penelitian disertasi, peneliti banyak mendapat bantuan dan dukungan secara moral dan material baik secara langsung maupun tidak langsung dari segenap pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia yang telah memberikan kesempatan untuk menjalankan Tugas Belajar melalui beasiswa pendidikan pascasarjana serta pendanaan Hibah Disertasi;
2. Koordinator Kopertis Wilayah VII yang telah memberi rekomendasi dalam pengajuan beasiswa dan dukungan dalam menjalankan tugas belajar program doktor (Strata 3/S-3) pada Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang;
3. Rektor Universitas Widyagama Malang dan Ketua Yayasan Pembina Pendidikan Indonesia Widyagama Malang yang telah memberikan kesempatan, ijin, dan dukungan untuk melaksanakan studi lanjut dalam program doktor ini;
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ketua Jurusan Manajemen Universitas Widyagama Malang yang telah mendukung dan mengizinkan untuk meninggalkan tugas sementara guna mengikuti pendidikan pada program doktor ini;
5. Rektor Universitas Brawijaya Malang yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Doktor Ilmu Manajemen di Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang;
6. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang atas segala fasilitas dan kesempatan yang diberikan untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Doktor Ilmu Manajemen di Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
7. Ketua Program Studi Doktor Ilmu Manajemen di Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan kebijakan akademik selama proses penyelesaian studi;
8. Prof. Armanu Thoyib, S.E., M.Sc., Ph.D., selaku Promotor; Di tengah kesibukan melakukan segala tugas yang tidak mengenal waktu jeda, tetap meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan diskusi yang sangat berharga;

9. Prof. Dr. Noermijati, S.E., M.TM., selaku Ko-Promotor 1; Atas keteladan, ketegasan, kesabaran, perhatian, waktu yang selalu diluangkan, arahan, diskusi, dan masukan yang berharga selama menjalani bimbingan dalam penulisan disertasi ini;
10. Dodi W. Irawanto, S.E., M.Com., Ph.D., selaku Ko-Promotor 2; Atas perhatian, waktu yang selalu diluangkan, bimbingan, diskusi, dan wawasan berharga terkait penulisan disertasi ini;
11. Prof. Dr. Achmad Sudiro, S.E., M.E., selaku Penguji Internal 1; atas perhatian, kemudahan, kritik yang membangun, dan motivasi yang tak pernah putus diberikan pada peneliti;
12. Dr. Mintarti Rahayu, S.E., M.S., selaku Penguji Internal 2; atas perhatian, kesabaran, dan ketelitian dalam penyempurnaan disertasi ini;
13. Dr. Fatchur Rochman, S.E., M.Si, selaku Penguji Internal 3; atas perhatian, masukan berharga, dan motivasi dalam penyelesaian studi peneliti;
14. Prof. Dr. Tulus Haryono, M.Ek dan Prof. Dr. Thatok Asmony, S.E., MBA, selaku Penguji Eksternal; atas segala keikhlasan dan dukungan, serta masukan yang diberikan pada peneliti;
15. Seluruh dosen pada Program Studi Doktor Ilmu Manajemen atas bekal ilmu pengetahuan selama menempuh studi di Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang;
16. Ketua Program Pascasarjana Universitas Brawijaya beserta seluruh staf atas segala pelayanan administrasi beasiswa yang peneliti terima;
17. Pengelola dan seluruh staf pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang yang telah banyak membantu dalam urusan administrasi selama menempuh studi;
18. Kepala Dinas Kesehatan Kota Malang yang telah mengizinkan peneliti dalam pengumpulan data sekunder terkait kefarmasian yang sangat mendukung bagi penelitian disertasi ini;
19. Pimpinan perusahaan farmasi dan jajaran Supervisi *Medical Representative* Kota Malang atas rekomendasi dan dukungan pada peneliti untuk melakukan penelitian;
20. Ketua Ikatan *Detailer* Malang (Malang *Pharmaceutical Detailer Community*) dan seluruh anggota komunitas atas dukungan dan informasi yang diberikan, serta para profesional *detailer/medical representative* (Med-Rep) khususnya responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk mengisi angket dan wawancara yang sangat dibutuhkan bagi penelitian ini;
21. Tenaga survei lapangan yang telah berupaya keras dalam pengumpulan data primer dari responden.

Ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya juga secara khusus peneliti sampaikan kepada yang terhormat:

1. Kedua orangtua tercinta; ayahanda H. Zaimar Dahmany (Alm) dan ibunda Hj. Yuliar Nurdin yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, dan mendoakan peneliti sehingga dapat sampai pada strata akademis ini;

2. Ayah dan ibu mertua terhormat: Bapak Sikat (Alm) dan Ibu Sulimah yang senantiasa mendoakan keluarga dan karir peneliti;
3. Istriku tercinta: Siti Zubaidah atas dukungan, pengorbanan, kesabaran, dan doa yang tak pernah putus, serta kedua buah hatiku: Muhammad Davi Imam Gumilang dan Muhammad Zuvaldi Putra Fadhilah yang selalu menginspirasi peneliti;
4. Para guru peneliti; atas ilmu pengetahuan, pendidikan, dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi jenjang pendidikan dan arah hidup peneliti;
5. Orang-orang yang peneliti 'tuakan'; atas dukungan dan doa yang diberikan;
6. Saudara kandung peneliti, menantu dan keturunan 'Zaimar Dahmany', semoga capaian akademis ini dapat menginspirasi;
7. Rekan-rekan, kolega, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam penelitian disertasi ini yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan dorongan, bantuan, serta doa bagi keberhasilan peneliti.

Hanya kata maaf yang dapat peneliti sampaikan dari sanubari yang paling dalam, apabila terdapat kekhilafan dan sesuatu hal yang kurang berkenan atas ucapan, perilaku, serta kekurangan selama menempuh pendidikan dan penyelesaian disertasi ini. Peneliti mendoakan semoga segala hal yang diberikan semua pihak, menjadi amalan dan memperoleh balasan yang setimpal dari Allah SWT. Aamiin.

Malang, Pebruari 2017

Peneliti,

Survival

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur terpanjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya karena peneliti diberi kesempatan menempuh pendidikan pada Program Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang dan dapat menyelesaikan penelitian disertasi untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar doktor yang mengkaji tentang: **“Pengaruh Stres Pekerjaan terhadap Keinginan untuk Pindah Dimediasi *Burnout*, serta Peran Karakteristik Demografi sebagai Variabel Moderasi” (Studi pada *Medical Representative* di Kota Malang)**.

Gagasan penelitian ini muncul setelah mengamati isu tentang tingginya *turnover* dan fenomena tingginya tingkat persaingan pada perusahaan farmasi serta terdapat indikasi bahwa *Medical Representative* mengalami stres kerja yang berujung pada *burnout*. Berdasarkan kajian teoritis, dapat diketahui bahwa *turnover* dapat ditandai dari keinginan untuk pindah (*intention to leave/quit*). Beberapa studi empiris juga membuktikan bahwa keinginan untuk pindah berkaitan dengan stres kerja (*job stress*) dan *burnout*. Dalam penelitian ini, *burnout* berperan sebagai variabel mediasi antara stres kerja dengan keinginan untuk pindah, serta menempatkan karakteristik demografi (*demographic characteristics*) sebagai variabel moderasi untuk mengetahui pengaruhnya pada hubungan *burnout* dengan keinginan untuk pindah.

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan yang bertujuan untuk menghasilkan sebuah model baru terhadap model yang sudah ada, dan dapat melahirkan pendekatan atau satu kesatuan pemikiran yang baru. Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki dan keterbatasan yang perlu ditindaklanjuti dalam penelitian ini. Oleh karena itu, dengan sangat terbuka peneliti menerima segala kritik dan saran yang membangun serta berdiskusi dengan harapan agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan segenap pihak yang membutuhkan.

Malang, Pebruari 2017

Peneliti,

Survival

ABSTRAK

Survival, Program Doktor Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang, 2017, "Pengaruh Stres Pekerjaan terhadap Keinginan untuk Pindah Dimediasi *Burnout*, dan Peran Karakteristik Demografi sebagai Variabel Moderasi" (Studi pada *Medical Representative* di Kota Malang). Promotor: Armanu T, dan Ko-Promotor: Noermijati dan Dodi W. Irawanto.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah dimediasi *burnout*, dan peran karakteristik demografi mencakup usia, masa kerja, dan pendidikan sebagai variabel moderasi. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah positivisme dalam bentuk penelitian eksplanatori. Pengumpulan data menggunakan teknik survei melalui angket dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah *Medical Representative* yang bekerja dan berkedudukan di Kota Malang yakni sebanyak 398 orang yang tersebar pada 52 perusahaan farmasi. Teknik penarikan sampel menggunakan *proportional simple random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 135 orang. Data dianalisis dengan metode statistik induktif, menggunakan *Structural Equation Modelling* melalui pendekatan *Partial Least Square* (PLS) berbasis program *software* SmartPLS Versi 2.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* dan keinginan untuk pindah. *Burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk pindah. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk pindah dimediasi *burnout*. Terkait peran karakteristik demografi, selain usia dan pendidikan, hanya masa kerja yang tidak terbukti memoderasi pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah yang disebabkan stres kerja.

Kata kunci: Stres kerja, *burnout*, keinginan untuk pindah, karakteristik demografi, *medical representative*.

ABSTRACT

Survival. Doctoral Program in Management, Faculty of Economics and Business, Brawijaya University. 2017. **The Influence of Job Stress on Intention to Leave Mediated by Burnout and the Role of Demographic Characteristics as the Moderating Variable (A Study in Medical Representatives in Malang City).** Promoter: Armanu T, Co-Promoters: Noermijati and Dodi W. Irawanto.

The objectives of this explanatory study are to identify the influence of job stress on intention to leave mediated by burnout and the role of demographic characteristics consisting of age, years of service, and education as the moderating variable using positivism. The data of this study were obtained through surveys and interviews. The population of this study is 398 medical representatives from 52 pharmaceutical companies working and residing in Malang City. Using proportional simple random sampling, 135 people were selected as the respondents. The data were analyzed using inductive statistical method in Structural Equation Modeling using Partial Least Square (PLS) approach in SmartPLS 2.0. The results of this study show that job stress directly have a positive and significant influence on burnout and intention to leave, that burnout positively and significantly influences intention to leave, and that job stress positively and significantly influences intention to leave mediated by burnout. Regarding the role of demographic characteristics, only age and education that moderate the influence of burnout on intention to leave caused by job stress.

Keywords: job stress, burnout, intention to leave, demographic characteristics, medical representative

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR IDENTITAS PROMOTOR DAN PENGUJI

PERNYATAAN ORISINILITAS DISERTASI

RIWAYAT HIDUP

UCAPAN TERIMA KASIH

KATA PENGANTAR

ABSTRAK

ABSTRACT

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	23
1.3. Tujuan Penelitian	24
1.4. Manfaat Penelitian	25
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	26
2.1. Kajian Teori	26
2.1.1. Stres Kerja	26
1. Hakekat Stres.....	26
2. Pengertian Stres Kerja	27
3. Konsep, Teori dan Model Stres Kerja	28
4. Teori Stres Kerja pada Organisasi Pemasaran.....	41
5. Pengukuran dan Dimensi Stres Kerja	42
2.1.2. <i>Burnout</i>	44
1. Hakekat <i>Burnout</i>	44
2. Pengertian <i>Burnout</i>	45
3. Teori dan Model <i>Burnout</i>	46
4. Pengukuran dan Dimensi <i>Burnout</i>	50
2.1.3. Keinginan untuk Pindah	52
1. Hakekat Keinginan untuk Pindah	53
2. Pengertian Keinginan untuk Pindah	54
3. Teori dan Model Keinginan untuk Pindah	54
4. Pengukuran dan Dimensi dan Keinginan untuk Pindah....	57
2.1.4. Karakteristik Demografi.....	59
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu	61
2.2.1. Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Burnout</i>	61
2.2.2. Pengaruh Stres Kerja terhadap Keinginan untuk Pindah	64
2.2.3. Pengaruh <i>Burnout</i> terhadap Keinginan untuk Pindah.....	65

2.2.4. Pengaruh Stres Kerja terhadap Keinginan untuk Pindah Dimediasi <i>Burnout</i>	67
2.2.5. Pengaruh <i>Burnout</i> terhadap Keinginan untuk Pindah Dimoderasi Karakteristik Demografi	69
BAB III : KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN DAN HIPOTESIS	72
3.1. Kerangka Konseptual Penelitian	72
3.2. Hipotesis Penelitian.....	76
3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian	82
BAB IV : METODE PENELITIAN	92
4.1. Pendekatan Penelitian	92
4.2. Unit Analisis dan Lokasi Penelitian	94
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian	94
4.3.1. Populasi	94
4.3.2. Sampel Penelitian	95
4.4. Teknik Pengukuran Variabel	99
4.5. Pengumpulan Data	100
4.5.1. Jenis Data	100
4.5.2. Sumber Data	100
4.5.3. Teknik Pengumpulan Data	101
4.6. Analisis Data	102
4.6.1. Metode Analisis Data	102
4.6.2. Pengujian Instrumen Penelitian	103
4.6.3. Analisis Statistik Deskriptif	104
4.6.4. Analisis Statistik Inferensial	105
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	114
5.1. Hasil Penelitian	114
5.1.1. Gambaran Umum <i>Medical Representative</i>	114
5.1.2. Uji Instrumen Penelitian	119
5.1.3. Deskripsi Karakteristik Responden.....	125
5.1.4. Analisis Statistik Deskriptif; Distribusi Frekuensi.....	126
5.1.5. Analisis Statistik Inferensial; <i>Partial Least Square/PLS</i>	133
5.1.6. Pengujian Hipotesis	143
5.2. Pembahasan	150
5.2.1. Variabel Penelitian.....	151
5.2.2. Hubungan antar Variabel.....	172
5.2.3. Temuan Penelitian	185
5.2.4. Implikasi Penelitian	187
5.2.5. Keterbatasan Penelitian.....	196
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	198
6.1. Kesimpulan	198
6.2. Saran.....	199
DAFTAR PUSTAKA	201

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner

Lampiran 2: Pengujian Instrumen Penelitian

Lampiran 3: Karakteristik Demografi Responden

Lampiran 4: Statistik Deskriptif

Lampiran 5: *Outer Model*

Lampiran 6: *Inner Model*

Lampiran 7: Model Hipotesis



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Berbagai bentuk kekhawatiran dan masalah yang dihadapi seseorang dalam bekerja dari waktu ke waktu dapat menimbulkan kesulitan dan kesedihan karena tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuannya, dan berujung stres. Pengalaman stres dalam kehidupan kerja dan pribadi seseorang bukanlah sebagai sesuatu hal yang baru, namun secara konseptual telah mendapat perhatian dalam dekade terakhir ini. Hans Selye adalah orang yang pertama kali menggunakan istilah '*Stress*' pada tahun 1930an. Selye mengemukakan bahwa stres adalah respon umum tubuh terhadap suatu tuntutan (Mondy, *et al.*, 1990).

Ivancevich, *et al.* (2005) menyebutkan bahwa stres dapat berarti banyak. Dari perspektif orang biasa, stres dapat diartikan sebagai perasaan tegang, gelisah, atau khawatir. Secara ilmiah, semua perasaan tersebut merupakan manifestasi dari pengalaman stres. Dalam artikel mereka berjudul: "*Who Beats Stress and How?*" disebutkan sangat banyak yang tidak kita pahami tentang stres. Salah satu kesulitan dalam memahami stres adalah fakta bahwa hal tersebut telah didefinisikan dalam berbagai cara berbeda, misalnya fenomena yang berhubungan dengan pekerjaan yang dikenal sebagai '*Stres Kerja atau Pekerjaan (Work/Job Stress)*' dapat dinyatakan secara berbeda, serta mempengaruhi karyawan dalam konteks kerja yang berbeda. Contoh lain adalah perbedaan konsekuensi atau hasil (*outcomes*) dalam beberapa model stres, yakni antara hasil individu dan organisasi, merupakan sesuatu yang tidak jelas.

Stres juga dipelajari dari berbagai kerangka kerja dan perspektif yang berbeda, misalnya “Model Teoritis Berfokus pada Reaksi Stres” yang mengkaji konfigurasi faktor lingkungan kerja yang berhubungan dengan reaksi stres (*Theoretical Models on the Relationship between Stressful Situations and Strains*). Salah satu teori yang mendukung model teoritis tersebut adalah “Teori Kesesuaian Individu-Lingkungan (*Person–Environment/P-E Fit Theory*)” oleh Harrison (1978). Dalam *P-E Fit Theory* dijelaskan bahwa interaksi antara individu dengan lingkungan kerja menentukan apakah terdapat situasi stres pada individu tersebut. Dengan kata lain, stres dapat terjadi jika individu mengidentifikasi ketidaksesuaian antara realitas lingkungan kerja dengan persepsi individu atas lingkungan kerjanya. Kurangnya kesesuaian juga dapat terjadi ketika tuntutan pekerjaan ditempatkan pada konflik individu dengan kemampuannya untuk menyelesaikan tuntutan pekerjaan tersebut yang pada gilirannya berkembang menjadi stres kerja.

Beberapa dasawarsa terakhir, dapat diketahui cukup banyak minat yang tumbuh dalam mengkaji stres kerja, ditinjau dari perspektif teoritis dan empiris (Fried, 1993). Stres kerja menjadi perhatian psikolog industri di akhir 1970an ketika Beehr dan Newman (1978) mempelajari literatur untuk mengidentifikasi aspek-aspek kesehatan kerja yang berhubungan dengan stres kerja. Mereka mengemukakan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan stres kerja dapat diidentifikasi dari lingkungan, pribadi, proses berpikir, konsekuensi individu, konsekuensi organisasi, waktu, serta respon adaptif. Mereka mempertanyakan ketegasan dari penelitian yang ada, dan menyerukan untuk melakukan penelitian yang lebih luas.

Dengan melakukan studi tentang stres kerja, akan menunjukkan persepsi tentang stres kerja, serta efek negatifnya terhadap karyawan dalam konteks dan situasi berbeda (Michael, 2009). Stres kerja yang dialami oleh tenaga kerja dapat berkembang ke arah positif atau *eustress*, dan negatif atau *distress* (Kreitner dan Kinicki, 2004). *Eustress* dapat dimanfaatkan menjadi kekuatan positif bagi tenaga kerja. Adanya dorongan yang tinggi untuk berprestasi, membuat makin tinggi tingkat stres kerja, serta makin tinggi pula produktivitas kerja dan efisien. Sebaliknya, *distress* berhubungan dengan penurunan prestasi kerja, peningkatan ketidakhadiran kerja, dan kecenderungan mengalami kecelakaan kerja (Dohrenwend dan Martin, 1997).

Studi empiris menunjukkan keterkaitan antara stres kerja dengan konsekuensi atau hasilnya pada karyawan dan organisasi, misalnya terhadap *burnout* (Brewer dan McMahan, 2003; Caputo, 1991; Cherniss, 1980; Day, *et al.*, 2009; Farber, 1991; Jung, 2013; Russel, *et al.*, 1987; Schmitz, *et al.*, 2000), kesehatan (Burke dan Richardsen, 1996), ketegangan (Rahim, 1996), pengalaman kerja (Hunter dan Thatcher, 2007), kepuasan kerja (Bacharach, *et al.*, 1991; Fauzi, 2008; Hayes dan Weathington, 2007; Nakasis dan Ouzouni, 2008; Sullivan dan Bhagat, 1992), komitmen (Yahaya, *et al.*, 2012), kinerja (Arbabisarjou, *et al.*, 2013; Beehr, *et al.*, 2000; Jamal, 1984; Kazmi, *et al.*, 2008), produktivitas (Karasek dan Theorell, 1990), absensi (Stordeur, *et al.*, 2001), perputaran karyawan (Fang dan Baba, 1993), dan keinginan untuk pindah (Fimian, *et al.*, 1988).

Selanjutnya, banyak penelitian yang mengkaji stres kerja pada individu dan pekerjaan atau profesi yang berhubungan langsung dan/atau memiliki tanggung jawab terhadap orang lain, seperti: guru dan dosen (Azeem, 2010; Brewer dan

McMahan, 2003; Cooper dan Travers, 1996; Farber, 2000; Kokkinos, 2007; Lue, *et al.*, 2010; Venkatammal, 1998), perawat (Alves, 2005; Lindholm, 2006), tenaga administrasi (Koch, *et al.*, 1982; Swent, 1983; Torelli dan Gmelch, 1993), kesehatan wanita (Burke, 2002), polisi (Hart dan Cotton, 2002), dan manajer (Cavanaugh, *et al.*, 2000). Seiring dengan perjalanan studi tersebut, penelitian tentang stres kerja pada organisasi pemasaran juga mendapat perhatian dari para peneliti, misalnya: eksekutif pemasaran (Noor dan Maad, 2008), tenaga penjualan dan *costumer service representative*/CSR (Babakus, *et al.*, 1999; Brown dan Peterson, 1993; Low, *et al.*, 2001; Singh, *et al.*, 1994), namun belum ditemukan penelitian terhadap personil tenaga pemasaran lainnya, yakni *Medical Representative* (Med-Rep).

Medical Representative atau *Professional Sales Representative*, biasanya disebut *Detailer* pada perusahaan farmasi, mungkin merupakan salah satu pekerjaan atau profesi yang masih jarang diketahui dan diimpikan oleh kebanyakan orang. Dalam industri farmasi, melalui merekalah tenaga kesehatan atau dokter bisa mendapatkan informasi terbaru mengenai obat, cara pengobatan ataupun teknik pengobatan. Pekerjaan dalam bidang tersebut berhubungan langsung dengan pemasaran obat, terutama produk (obat-obatan) yang bersifat tidak dijual bebas atau bertanda khusus, misalnya '*red dot*' yang berarti hanya boleh dipergunakan dengan resep dokter.

Fenomena menunjukkan bahwa persaingan dalam industri farmasi sangat ketat. Ada sekitar 199 perusahaan farmasi yang beroperasi di Indonesia. Dari jumlah tersebut, sebanyak 35 perusahaan adalah Penanaman Modal Asing (PMA), dengan pangsa pasar sebesar 29,5 persen. Empat perusahaan lain adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan pangsa pasar sebesar 7,0

persen, dan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) berjumlah 160 perusahaan dengan pangsa pasar sebesar 63,5 persen. Pada tahun 2010 diketahui 10 besar perusahaan farmasi didominasi oleh 9 perusahaan lokal, yaitu: PT. Sanbe Farma, PT. Kalbe Farma, PT. Dexa Medica, PT. Bintang Toedjoe, PT. Konimex, PT. Tempo Scan Pacific, PT. Kimia Farma, PT. Phapros, PT. Indofarma, dan 1 perusahaan PMA, yaitu PT. Pfizer. Kesepuluh perusahaan farmasi tersebut menguasai 40 persen dari *market share* yang ada. Di kota Malang, perusahaan farmasi yang menawarkan produk obat-obatan dan alat kesehatan terdata sebanyak 52 perusahaan, didukung 26 Pedagang Besar Farmasi (PBF) yang berperan sebagai distributor produk dari seluruh perusahaan farmasi tersebut (Dinas Kesehatan Kota Malang, 2014).

Menyadari ketatnya tingkat persaingan yang terjadi, maka *Med-Rep* harus bekerja keras agar produk yang diinformasikan dapat diresepkan oleh dokter. Hal tersebut telah menjadi pekerjaan sehari-hari, terutama bagi *Med-Rep* yang ingin maju. Kadangkala mereka harus rela bekerja melebihi jam kerja karyawan lain, bila memang tuntutan pekerjaan mengharuskan. Mengingat bahwa di tangan para *Med-Rep* kesuksesan penjualan produk perusahaan farmasi digantungkan, maka sangat layak jika mereka dikatakan sebagai ujung tombak pemasaran di lapangan. Semakin baik dan handal seorang *Med-Rep* dalam menjalankan tugasnya, maka semakin sukses produk yang dipasarkan. Tapi apabila sebaliknya, maka semakin sangat sulit produk diserap pasar, khususnya untuk produk-produk *ethical* yang banyak berhubungan dengan dokter. Secara keseluruhan, tugas utama *Med-Rep* adalah menjembatani kesenjangan antara pelanggan dengan perusahaan, serta bertanggung jawab atas tuntutan kedua belah pihak tersebut.

Hasil penelitian NIOSH (*The National Institute for Occupational Safety and Health*), organisasi yang mengkaji stres yang berkaitan dengan pekerjaan, mengindikasikan beberapa pekerjaan yang lebih memiliki muatan stres daripada pekerjaan lain, salah satunya adalah *Sales Representative* (Mondy, *et al.*, 1990). Sebagaimana kolega mereka yang bekerja pada organisasi pemasaran tersebut, *Medical Representative* sudah barang tentu juga berpotensi mengalami stres kerja dalam menjalankan tugasnya yang disebabkan oleh beragam *stressor*, seperti: konflik peran, ketidakjelasan peran, kelebihan beban kerja, tuntutan pelanggan, tuntutan etika, pekerjaan yang monoton, interaksi sosial yang buruk atau konflik dengan atasan langsung dan rekan kerja, masalah dengan pelanggan/klien, kerja malam, kesempatan untuk maju atau berkarir, imbalance, pindah wilayah kerja, dan konflik keluarga-pekerjaan (*work-family conflict*).

Sebuah isu menyebutkan bahwa perputaran (*turnover*) *Med-Rep* pada perusahaan farmasi cukup tinggi. Sangat disayangkan apabila sebagian dari mereka merupakan *Med-Rep* potensial dan bertalenta tinggi. Teori menyebutkan bahwa perputaran tenaga kerja berkaitan dengan keinginan berhenti (*turnover intention*) atau keinginan untuk pindah (*intention to leave/quit*). Fishbein dan Ajzen (1975) mengemukakan bahwa *turnover* sebagai wujud nyata dari *turnover intentions*, yaitu keinginan atau niat untuk melakukan suatu perilaku tertentu yang dapat mengganggu efektivitas jalannya organisasi. Price (2001) menyebutkan bahwa keinginan untuk pindah sebagai alternatif dalam pengukuran *actual turnover*. Keinginan untuk pindah dapat digunakan sebagai indikator yang dari *actual quitting* (Jansen, *et al.*, 2001; Maertz dan Campion, 2004). Keinginan untuk pindah merupakan prediktor yang lebih baik daripada ukuran-ukuran sikap lainnya dalam perputaran karyawan (Krausz, *et al.*, 1995).

Tingginya *turnover Med-Rep* yang dipicu oleh keinginan untuk pindah sebagaimana disebutkan di atas, dapat disebabkan oleh stres kerja. Beberapa studi empiris telah mengkaji keterkaitan tersebut. Gupta dan Beehr (1979) adalah yang pertama kali menelaah hubungan antara stres kerja dengan keinginan untuk pindah. Mereka menyatakan bahwa keinginan untuk pindah dapat disebabkan oleh stres kerja yang dialami karyawan dalam perusahaan. Stres yang berhubungan dengan pekerjaan yang lebih baik, mendorong keinginan untuk pindah daripada pengunduran diri (*withdrawal*) itu sendiri. Berdasarkan hasil studi empiris mereka, dijelaskan bahwa karyawan yang mengalami situasi stres kerja berulang, mendorong keinginan untuk pindah tanpa harus mengundurkan diri, karena banyak faktor eksternal yang dapat menghambat keputusan tersebut, misalnya: kondisi pasar kerja, pekerjaan pasangan, struktur sosial, dan lain-lain. Mereka menyimpulkan bahwa pengalaman stres secara signifikan meningkatkan keinginan untuk pindah karyawan dari organisasi mereka.

Studi empiris lebih lanjut membuktikan bahwa stres pekerjaan berhubungan positif dan signifikan dengan keinginan untuk pindah (Layne, 2001; Noor dan Maad, 2008). Al Rub dan Al Zaru (2008) membuktikan stres kerja meningkatkan niat untuk meninggalkan pekerjaan. Namun terdapat juga penelitian yang menunjukkan hasil yang berbeda, stres kerja tidak berhubungan dengan keinginan untuk pindah (Hendrix, *et al.*, 1985, Tuten dan Neidermeyer, 2004).

Yahaya, *et al.* (2010) menemukan bahwa stres pekerjaan tidak berpengaruh secara langsung terhadap keinginan untuk pindah. Hal ini menyiratkan bahwa terdapat variabel lain yang berperan sebagai mediator atas

pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah. Hobfoll (1989) melalui Teori Konservasi Sumber Daya terkait Stres (*Conservation of Resources Theory of Stress*) menyebutkan bahwa perilaku dan sikap tertentu serta hasil stres dapat terjadi sebagai akibat dari hilangnya sumber daya dan *burnout*. Pada studi sebelumnya, Kahill (1988) mengemukakan bahwa salah satu hasil stres yang termasuk dalam konteks tanggapan mengatasi perilaku adalah keinginan untuk pindah. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *burnout* memediasi pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah, atau stres kerja dapat meningkatkan keinginan untuk pindah jika dimediasi *burnout*.

Istilah *burnout* pertama kali diutarakan dan diperkenalkan kepada masyarakat oleh Herbert Freudenberger pada tahun 1973. Menurutnya, pekerja mengalami kelelahan mental, kehilangan komitmen, dan penurunan motivasi seiring dengan berjalannya waktu. Seseorang yang terkena *burnout*, dari luar segalanya masih nampak utuh, namun di dalamnya kosong dan penuh masalah. Penggunaan istilah *burnout* kini telah meluas dengan mencakup semua tipe-tipe kerja dan profesi, misalnya pada tenaga pemasaran, tenaga medis dan para medis, tenaga dan tenaga/staf akademik, pengolah data, akuntan, dan lain-lain.

Burke (2000) mengemukakan bahwa *burnout* cenderung menjadi masalah tertentu di antara orang yang pekerjaannya memerlukan kontak yang mendalam dengan dan/atau memiliki tanggung jawab atas orang lain, seperti apa yang disebut sebagai 'profesi membantu'. *Burnout* yang dialami seseorang karena merasa terjebak dalam sebuah tugas pelayanan yang terus-menerus atau dari waktu ke waktu. Jackson, *et al.* (1986) menyebutkan bahwa *burnout* adalah payung bangunan yang terdiri dari tiga dimensi yang saling terkait, yakni:

- 1) kelelahan emosional (*emotional exhaustion*);
- 2) depersonalisasi

(*depersonalization*), dan; 3) perasaan prestasi pribadi yang menurun (*diminished personal accomplishment*). Maslach, *et al.* (1996) mengemukakan bahwa Maslach *Burnout Inventory Human Service Survery* (MBI-HSS) dapat digunakan untuk mengukur tiga aspek *burnout* tersebut.

Mengacu pada tugas dan tanggung jawab *Med-Rep* sebagaimana yang telah disebutkan di atas, maka dapat dikatakan bahwa mereka rentan mengalami *burnout* yang disebabkan stres kerja. Tentunya, toleransi *Med-Rep* terhadap stres, mempengaruhi apakah dia akan mengalami *burnout* atau tidak. Maslach dan Leiter (1997) menyatakan bahwa orang-orang yang mengalami *burnout* ditandai dengan kelelahan secara emosional, fisik, dan spiritual. Baron dan Greenberg (2002) mengatakan bahwa *burnout* merupakan suatu sindrom yang berisikan gejala-gejala kelelahan fisik, emosional dan mental yang diakibatkan oleh stres yang berkepanjangan, sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* dapat dikenali melalui penyebab stres (*stressor*). Dalam studi sebelumnya, Singh, *et al.* (1994) mengemukakan bahwa setiap satu *stressor* mungkin tidak disfunksional. Efek gabungan yang melebihi kemampuan seseorang untuk mengatasinya dapat mengakibatkan peningkatan *burnout*.

Banyak penelitian yang telah mengkaji *burnout* sebagai hasil stres kerja, baik korelasinya antar variabel atau antar dimensi. Day, *et al.* (2009) mengemukakan bahwa stres pekerjaan sebagai faktor kunci penyebab *burnout* karyawan. Gejala stres individu berhubungan positif dengan *job burnout* (Fernet, *et al.*, 2010; Maslach dan Jackson, 1981). Beberapa peneliti ada yang memerankan dimensi stres kerja sebagai variabel bebas untuk mengetahui pengaruhnya terhadap *burnout*. Hasil penelitian Salami (2011) membuktikan bahwa stres kerja secara signifikan berkorelasi dengan semua dimensi *burnout*.

Yi dan Mei (2012) menyimpulkan bahwa seluruh dimensi stres kerja yang terdiri dari: konflik peran, ketidakjelasan peran, *overload*, *underload*, promosi dan tugas menantang, serta kesejahteraan ekonomi dan keamanan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap seluruh dimensi *job burnout*. Kelebihan beban kerja berkorelasi positif dengan *burnout* (Bakker, *et al.*, 2003; Ivancevich dan Matteson, 1987; Moore, 2000). Korelasi positif antara konflik peran dan ambiguitas peran dengan *burnout* (Kahn, *et al.*, 1964; Maslach, *et al.*, 1996; Moore, 2000). Berbagai jenis stres yang berhubungan dengan pekerjaan, seperti kelebihan beban kerja, ambiguitas peran, konflik peran, otonomi kerja yang terbatas, dan tuntutan klien terbukti berkontribusi terhadap *burnout* (Devereux, *et al.*, 2009; Kowalski, *et al.*, 2010; Peiro, *et al.*, 2001; White, *et al.*, 2006). Hasil penelitian Low, *et al.* (2001) menyimpulkan bahwa antecedent *burnout*, mencakup: motivasi intrinsik, ambiguitas peran, dan konflik peran berpengaruh signifikan terhadap *burnout*.

Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa tidak semua *stressor* atau dimensi stres kerja memiliki hubungan signifikan dengan *burnout*. Fang dan Baba (1993) menemukan bahwa ukuran stres (*stressor*), yakni konflik peran, ambiguitas peran, dan kelebihan peran tidak signifikan menjadi penyebab *burnout*. Stanley dan Muramatsu (2009) menemukan bahwa kelebihan beban kerja, kecacatan klien, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan yang rendah memiliki hubungan yang signifikan dengan *burnout*, namun ambiguitas peran dan konflik peran secara statistik tidak memiliki hubungan signifikan dengan *burnout*.

Aiken, *et al.* (2002) mengemukakan bahwa keinginan karyawan untuk pindah atau meninggalkan organisasi dapat dinyatakan dalam bentuk rencana

untuk mencari pekerjaan di tempat yang baru. *Burnout* dalam pekerjaan dapat menjadi alasan yang pada akhirnya menyebabkan karyawan meninggalkan pekerjaannya. Terkait dengan pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah, telah dilakukan studi empiris untuk membuktikan korelasi di antara kedua variabel tersebut. Hasil penelitian Lee dan Ashforth (1996), Fimian, *et al.* (1988), Schaufeli dan Bakker (2004) serta Schaufeli dan Enzmann (1998) menyimpulkan bahwa *burnout* berhubungan positif dengan keinginan untuk pindah. Burke dan Richardsen (2001), Fang dan Baba (1993), Goddard dan O'Brien (2003) mengemukakan *burnout* berpengaruh signifikan terhadap keinginan untuk pindah.

Pines dan Maslach (1981) serta Muhammad dan Hamdy (2005) menemukan bahwa karyawan yang mengalami *burnout* cenderung memiliki keinginan yang lebih tinggi untuk meninggalkan organisasi. Keinginan karyawan untuk pindah atau meninggalkan organisasi dapat dinyatakan dalam bentuk rencana untuk mencari pekerjaan di tempat yang baru. *Burnout* dalam pekerjaan dapat menjadi alasan yang pada akhirnya menyebabkan karyawan meninggalkan pekerjaannya.

Berbeda dengan hasil penelitian di atas, Maliki, *et al.* (2010) menemukan bahwa *burnout* tidak berpengaruh signifikan terhadap keinginan untuk pindah. Hasil penelitian Tanjung (2012) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang tidak signifikan antara kelelahan kerja (*burnout*) dengan keinginan untuk pindah. Kyung dan Kang (2005) menunjukkan bahwa dimensi *burnout*, mencakup kelelahan emosional dan sinisme berkorelasi positif dengan keinginan untuk pindah, namun kemampuan profesional tidak berkorelasi dengan keinginan untuk pindah.

Perihal pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah dimediasi *burnout*, Kemery, *et al.* (1985) dan Williams, *et al.* (2001) membuktikan bahwa keinginan untuk pindah merupakan hasil dari stres dan *burnout*. Schwarzer dan Hallum (2008) menemukan bahwa guru dalam perjalanan karir mereka banyak mengalami stres yang mengakibatkan depresi, *burnout*, kinerja yang buruk, perubahan sikap dan kepribadian. Dampak lebih lanjut atas kondisi tersebut pada gilirannya dapat menyebabkan penyakit dan pensiun dini (Bakker dan Schaufeli, 2000; Vandenberghe dan Huberman, 1999).

Pada beberapa organisasi, karena stres sosial dan tugas, dapat mengakibatkan peningkatan *burnout*, dimana individu menjadi tidak mampu mengatasi tuntutan personal dan interpersonal (Fusilier dan Manning, 2005; Leiter, 1992). Ketika profesional mengalami *burnout*, dan merasa tidak mampu melanjutkan pekerjaan mereka dengan cara yang berarti, mereka lebih mungkin untuk mempertimbangkan berhenti (Jackson, *et al.*, 1986). Zhang dan Feng (2011) menemukan peningkatan signifikan pada tingkat stres dan *burnout* dokter, dan mereka menyerah menghadapi situasi tersebut, sehingga praktek klinik ditutup lebih dini. Hasil penelitian mereka menyimpulkan bahwa *burnout* memediasi hubungan antara stres peran dan niat untuk meninggalkan organisasi.

Berbeda dengan hasil penelitian di atas, Singh, *et al.* (1994) menemukan bahwa jalur dari stres peran ke hasil psikologis tidak signifikan saat *burnout* berperan sebagai mediator antara stres peran dengan hasil pekerjaan (keinginan untuk pindah). Fang dan Baba (1993) menguji hubungan antara stres, *burnout* dengan keinginan untuk pindah pada perawat di Amerika dan Kanada. Temuan mereka menunjukkan ukuran stres, yakni: konflik peran, ambiguitas peran, dan

kelebihan beban kerja tidak signifikan menjadi penyebab *burnout*, namun *burnout* signifikan mempengaruhi keinginan untuk pindah.

Smet (1994) mengemukakan bahwa reaksi terhadap stres bervariasi antara orang satu dengan yang lain, dan dari waktu ke waktu pada orang yang sama, karena dapat dipengaruhi oleh: 1) kondisi individu, seperti: umur, tahap perkembangan, jenis kelamin, temperamen, inteligensi, tingkat pendidikan, kondisi fisik, serta; 2) karakteristik kepribadian, seperti: *locus of control*, kreativitas, dan ketabahan. Beberapa penelitian yang mengkaji keterkaitan *burnout* dengan dimensi karakteristik demografi, misalnya: jenis kelamin (Maslach dan Jackson, 1981), usia (Collings dan Murray, 1996), status perkawinan (Cordes dan Dougherty, 1993), tingkat pendidikan (Acker, 2003), kepemilikan pekerjaan (Schulz, *et al.*, 1995), dan masa kerja (Acker, 2003).

Chen, *et al.* (2012) mengemukakan bahwa banyak penelitian yang mengkaji pengaruh kondisi individu atau karakteristik demografi terhadap *burnout*, walaupun masih terdapat beberapa diskusi tentang perbedaan hubungan antara keduanya. Studi Dillon dan Tanner (1995) serta Friedman dan Farber (1992) tidak menemukan adanya hubungan yang signifikan antara dimensi karakteristik demografi dengan dimensi *job burnout*, namun Maslach, *et al.* (2001) dan Russell, *et al.* (1987) menemukan hubungan yang signifikan antara variabel demografi dengan *job burnout*. Luk, *et al.* (2010) menemukan bahwa usia sebagai prediktor terkuat terhadap kelelahan emosional dan depersonalisasi. Attafar, *et al.* (2011) menemukan bahwa pustakawan laki-laki lebih merasakan kelelahan emosional dan depersonalisasi dibandingkan pustakawan wanita, namun tidak ada perbedaan signifikan yang ditemukan terhadap prestasi pribadi berdasarkan jenis kelamin mereka. Penelitian Jung

(2013) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara depersonalisasi dengan jenis kelamin, status perkawinan, pengalaman kerja, dan usia.

Terdapat juga studi empiris yang mengkaji hubungan antara karakteristik demografi dengan keinginan untuk pindah, walaupun tidak menunjukkan hasil yang sama, misalnya: hubungan negatif antara usia dengan keinginan untuk pindah (Cohen dan Golan, 2007), namun Randhawa (2007) membuktikan bahwa perbedaan tingkat usia tidak berpengaruh terhadap keinginan untuk pindah. Efek positif tingkat pendidikan terhadap keinginan untuk pindah (Royalty, 1998), namun Khatri, *et al.* (2001) dan Choong, *et al.* (2013) mengemukakan bahwa tidak banyak bukti ditemukan untuk mendukung keyakinan populer tersebut, bahwa karyawan yang lebih berpendidikan memiliki keinginan kuat untuk meninggalkan perusahaannya. Suhaime, *et al.* (2011) membuktikan bahwa perbedaan dalam faktor demografi, yakni: jenis kelamin, masa kerja, usia, dan tingkat pendapatan secara keseluruhan berpengaruh terhadap keinginan meninggalkan perusahaan, namun Lin, *et al.* (2013) menemukan bahwa usia, gender, dan masa kerja tidak berpengaruh terhadap keinginan untuk pindah.

Seiring dengan penelitian tersebut di atas, juga dilakukan studi tentang peran variabel moderasi antara *burnout* dengan keinginan untuk pindah. Hasil penelitian Özbağ, *et al.* (2014) menyimpulkan bahwa karakteristik pekerjaan, mencakup: otonomi tugas, umpan balik, dan ragam keahlian tidak memoderasi hubungan antara *burnout* dengan keinginan untuk pindah. Walaupun tidak menelaah keinginan untuk pindah sebagai hasil kerja, Guthrie dan Ambrose (2012) menemukan bahwa perbedaan gender berpengaruh terhadap proses *burnout* serta terkait dengan kepuasan kerja dan kinerja. Matin, *et al.* (2012) melakukan studi tentang keterkaitan antara *job burnout* dengan keinginan untuk

pindah, dimoderasi variabel demografi. Hasil penelitian mereka menyimpulkan bahwa *job burnout* berpengaruh terhadap peningkatan keinginan untuk pindah, namun seluruh variabel demografi yang terdiri dari: gender, status perkawinan, tingkat pendidikan, dan usia tidak memoderasi hubungan antara *job burnout* dengan keinginan untuk pindah.

Berdasarkan isu, fenomena, kajian teori, dan penelusuran studi empiris sebagaimana uraian di atas dapat dipahami bahwa tingginya *turnover Med-Rep* merupakan *actual quitting* atau perwujudan langkah akhir dari keinginan untuk pindah, dan bukanlah semata-mata kontribusi dari *burnout* dan stres kerja secara otonomi, mengingat reaksi terhadap stres antar individu tidak sama, misalnya karena faktor variabel/karakteristik demografi. Selanjutnya juga dapat diketahui bahwa terdapat kontradiksi, inkonsistensi indikator yang digunakan, serta belum terbuktinya hasil penelitian. Hal ini merupakan celah penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut. Celah penelitian dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Kontradiksi hasil penelitian terdahulu yang dapat dilihat pada hubungan antara: a) stres kerja dengan *burnout*; b) stres kerja dengan keinginan untuk pindah; c) *burnout* dengan keinginan untuk pindah; d) stres kerja dengan keinginan untuk pindah, dimediasi *burnout*.
2. Ketidakkonsistenan dalam penggunaan indikator penelitian, khususnya pada variabel stres kerja dan keinginan untuk pindah, serta variabel/karakteristik demografi dalam hubungannya dengan *burnout* dan keinginan untuk pindah. Secara umum, penggunaan indikator pada variabel *burnout* tidak terdapat perbedaan antar studi empiris sebelumnya. Indikator pengukur *burnout* yang dipergunakan merujuk pada Maslach dan Jackson (1981) yang terdiri dari: a) kelelahan emosional; b) depersonalisasi, dan c) perasaan berkurangnya

prestasi pribadi, dan diukur melalui MBI-HSS (Maslach, *et al.*, 1996) yang telah diterapkan pada personel pada bidang pemasaran.

Penelitian tentang stres kerja secara umum merujuk pada Teori Peran (*Role Theory*), dan sering disebut dengan Stres Peran (*Role Stressor*) yang terdiri dari: konflik peran, ambiguitas peran, dan kelebihan peran sebagaimana yang dipergunakan oleh Singh, *et al.* (1994). Goolsby (1992) mengemukakan “*A Theory of Role Stress in Marketing Organizations*”, dan mempergunakan *Boundary Role Stimuli* sebagai indikator stres kerja yang terdiri dari: a) konflik peran (*role conflict*); b) ambiguitas peran (*role ambiguity*); c) tuntutan pelanggan (*customer demand*), serta; d) tuntutan etika (*ethical demand*). Berdasarkan hasil survei dalam studi awal yang peneliti lakukan, dan mempertimbangkan pekerjaan subyek atau unit analisis penelitian, maka penelitian ini dikembangkan dengan mengacu pada Teori Stres Peran (Goolsby, 1992) tersebut, dengan menyertakan satu indikator stres yang berhubungan dengan pekerjaan (*Work-related job stressors*) pada *Boundary Role Stimuli*, yakni kelebihan beban kerja (*work overload*) sebagaimana yang dikemukakan Ivancevich, *et al.* (2005), Singh, *et al.* (1994), dan peneliti lain yang mengkaji profesi yang berhubungan dengan orang-orang, seperti: George dan Jones (2002) dan Yi dan Mei (2012).

Berbeda dengan peneliti sebelumnya, misalnya: Bluedorn (1982) dan Johnston, *et al.* (1990), keinginan untuk pindah diukur berdasarkan dimensi waktu. Responden diminta untuk menilai kemungkinan bahwa mereka akan meninggalkan posisi mereka dalam tiga bulan berikutnya, enam bulan, satu tahun, dan dua tahun. Dalam penelitian ini, indikator keinginan untuk pindah merujuk pada “*Intention to Leave Instrument* atau ILI” (Kumar dan

Govindarajo, 2014). Instrumen ini telah terbukti secara empiris untuk mengukur keinginan untuk pindah, dan sangat sesuai diterapkan pada organisasi. ILI terdiri dari tiga indikator variabel *intention to leave*, yakni: a) kesempatan pekerjaan alternatif yang dirasakan (*perceived alternative employment opportunities/PAEO*); b) harapan pekerjaan (*job hopping*), serta; c) keinginan berhenti (*turn over intention*).

3. Studi empiris Matin, *et al.* (2012) belum berhasil menjawab atau membuktikan hipotesis tentang peran karakteristik demografi sebagai moderator antara *burnout* dengan keinginan untuk pindah.
4. Sejauh penelahaan yang peneliti lakukan, belum ditemukan studi dan model penelitian yang mengkaji pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah dimoderasi karakteristik demografi yang disebabkan stres kerja dalam organisasi pemasaran, khususnya pada *Medical Representative*.

Merujuk pada *research gap* sebagaimana tersebut di atas, penelitian ini diposisikan untuk:

1. Menindaklanjuti seruan penelitian sebelumnya, seperti: a) Mondy, *et al.* (1990) mengemukakan bahwa mereka yang bekerja di bidang pemasaran berpotensi mengalami stres kerja; b) Lee dan Ashforth (1996) menegaskan bahwa adalah penting untuk menjelaskan suatu cakupan luas dari perilaku dan sikap dalam lingkungan kerja dengan tingkat stres yang tinggi; c) Singh, *et al.* (1994) mengemukakan bahwa masih sedikit studi yang dipublikasikan dalam literatur pemasaran tentang efek *burnout* terhadap sikap dan perilaku tenaga pemasaran, serta; d) Wegge, *et al.* (2007) mengemukakan bahwa *turnover* dapat diturunkan dengan cara memahami dan mengelola variabel moderasi yang diketahui efektif dalam mengurangi dampak buruk dari *burnout*.

2. Memenuhi saran penelitian sebelumnya, yakni: a) untuk menyertakan variabel stres kerja terkait pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah (Tanjung, 2012); b) untuk memperluas penelitian tentang *burnout* dan konsekuensinya ke negara-negara di luar Amerika Serikat (Low, *et al.*, 2001), serta; c) untuk menelaah lebih jauh hubungan antara stres kerja dan *burnout* dengan tingkat *turnover* pada tenaga/personil pemasaran (Holdsworth dan Cartwright, 2003).
3. Mengkaji ulang hasil penelitian Martin, *et al.* (2012) yang menunjukkan bahwa variabel demografi tidak memoderasi hubungan antara *job burnout* dengan keinginan untuk pindah.
4. Pengembangan penelitian dengan melakukan penelitian tentang pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah melalui *burnout* dan peran karakteristik demografi sebagai variabel moderasi pada *Medical Representative* dengan menggunakan indikator yang berbeda.

Ikhtisar hasil penelitian terdahulu, celah penelitian, dan posisi penelitian ini secara ringkas disajikan dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1: Ikhtisar Hasil Penelitian Terdahulu dan Celah Penelitian

No.	Hubungan antar Variabel	Peneliti dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Celah Penelitian
1.	Pengaruh stres kerja terhadap <i>burnout</i>	Day, <i>et al.</i> (2009)	Stres pekerjaan sebagai faktor kunci penyebab <i>burnout</i> .	<p>Celah penelitian I:</p> <ol style="list-style-type: none"> Berdasarkan hasil studi empiris dapat diketahui terdapat kontradiksi hasil penelitian dan inkonsistensi dalam penggunaan indikator variabel penelitian, serta perlu dikaji lebih lanjut. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, misalnya Yi dan Mei (2012), dalam penelitian ini indikator stres kerja merujuk pada <i>Boundary Role Stimuli</i> pada Teori Stres Peran dalam Organisasi Pemasaran oleh Goolsby (1992) yang terdiri dari: a) konflik peran; b) ambiguitas peran; c) tuntutan pelanggan; d) tuntutan etika, dan menyertakan; e) kelebihan beban kerja sebagaimana yang dikemukakan Singh, <i>et al.</i> (1994) dan Ivancevich, <i>et al.</i> (2005) <p>Adapun penggunaan indikator pada variabel <i>burnout</i> tidak berbeda dengan studi empiris sebelumnya, sebagaimana yang dikemukakan Maslach dan Jackson (1981) yang terdiri dari: a) kelelahan emosional; b) depersonalisasi, dan; c) perasaan berkurangnya prestasi pribadi</p>
		Fernet, <i>et al.</i> (2010), Maslach dan Jackson (1981)	Stres individu berhubungan positif dengan <i>job burnout</i> .	
		Salami (2011)	Stres kerja berkorelasi positif dengan semua dimensi <i>burnout</i> .	
		Yi dan Mei (2012)	Seluruh dimensi stres kerja berpengaruh positif dan signifikan dengan dimensi <i>burnout</i>	
2	Pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah	Stanley dan Muramatsu (2009)	Tidak semua dimensi stres kerja secara statistik signifikan berpengaruh terhadap <i>burnout</i> .	<p>Celah penelitian II:</p> <ol style="list-style-type: none"> Berdasarkan hasil studi empiris dapat diketahui terdapat kontradiksi hasil penelitian dan ketidakkonsistenan dalam penggunaan indikator variabel, serta perlu dikaji lebih lanjut. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, misalnya Johnston, <i>et al.</i> (1990), keinginan untuk pindah diukur berdasarkan dimensi waktu. Dalam penelitian ini indikator keinginan untuk pindah merujuk pada "<i>Intention to Leave Instrument</i> atau ILI" yang dikemukakan oleh Kumar dan Govindarajo (2014): a) kesempatan pekerjaan Alternatif yang dirasakan; b) harapan pekerjaan, dan; c) keinginan berhenti.
		Fang dan Baba (2009)	Ukuran stres, mencakup: konflik peran, ambiguitas peran, dan kelebihan peran tidak signifikan menjadi penyebab <i>burnout</i> .	
		Layne (2001), Noor dan Maad (2008)	Stres pekerjaan berhubungan positif dan signifikan dengan keinginan untuk pindah	
		Al Rub dan AlZaru (2008)	Stres kerja meningkatkan niat untuk meninggalkan perusahaan.	
		Hendrix, <i>et al.</i> (1985) Tuten dan Neidermeyer (2004)	Stres pekerjaan tidak berhubungan dengan keinginan untuk pindah.	
		Yahaya, <i>et al.</i> (2010)	Stres pekerjaan tidak berpengaruh langsung terhadap keinginan untuk pindah	

Lanjutan Tabel 1.

No.	Hubungan antar Variabel	Peneliti dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Celah Penelitian
3.	Pengaruh <i>burnout</i> terhadap keinginan untuk pindah	Lee dan Ashforth (1996), Fimian, <i>et al.</i> (1988)	<i>Burnout</i> berhubungan positif dengan keinginan untuk pindah.	Celah penelitian III: Berdasarkan hasil studi empiris dapat diketahui terdapat kontradiksi hasil penelitian dan inkonsistensi dalam penggunaan indikator variabel penelitian sebagaimana yang disebutkan di atas, serta perlu dikaji lebih lanjut.
		Fang dan Baba (1993)	<i>Burnout</i> berpengaruh signifikan terhadap keinginan untuk pindah.	
		Tanjung (2012), Maliki, <i>et al.</i> (2010)	<i>Burnout</i> tidak berpengaruh signifikan dengan keinginan untuk pindah.	
4	Pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah, dimediasi <i>burnout</i>	Kemery, <i>et al.</i> (1985), Williams, <i>et al.</i> (2001)	Keinginan untuk pindah merupakan hasil dari stres dan <i>burnout</i> .	Celah penelitian IV: Berdasarkan hasil studi empiris dapat diketahui terdapat kontradiksi hasil penelitian dan inkonsistensi dalam penggunaan indikator variabel penelitian sebagaimana yang disebutkan di atas, serta perlu dikaji lebih lanjut.
		Schwarzer dan Hallum (2008), Bakker dan Schaufeli (2000)	Stres mengakibatkan <i>burnout</i> , dampak lebih lanjut menyebabkan pensiun dini.	
		Fang dan Baba (1993)	Ukuran stres, yakni: konflik peran, ambiguitas peran, kelebihan peran tidak signifikan penyebab <i>burnout</i> , namun <i>burnout</i> signifikan mempengaruhi keinginan untuk pindah.	
5.	Pengaruh <i>burnout</i> terhadap keinginan untuk pindah dimoderasi karakter demografi	Singh, <i>et al.</i> (1994)	Jalur stres peran tidak signifikan saat <i>burnout</i> berperan sebagai mediator antara stres peran dengan hasil pekerjaan.	Celah penelitian V: Terbuka peluang untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang peran karakteristik demografi dalam memoderasi pengaruh <i>burnout</i> terhadap keinginan untuk pindah, karena belum terbukti secara empiris
		Maslach, <i>et al.</i> (2001), Russell, <i>et al.</i> (1987)	Hubungan signifikan antara variabel demografi dengan <i>job burnout</i> .	
		Suhaime, <i>et al.</i> (2011)	Perbedaan dalam faktor demografi berpengaruh terhadap keinginan untuk pindah	
		Dillon dan Tanner (1995), Friedman dan Farber (1992)	Tidak adanya hubungan yang signifikan antara dimensi karakteristik demografi dengan <i>burnout</i>	
		Lin, <i>et al.</i> (2013)	Usia, gender, dan masa kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap keinginan untuk pindah.	
		Matin, <i>et al.</i> (2012)	Seluruh variabel demografi tidak memoderasi hubungan <i>job burnout</i> dengan keinginan untuk pindah.	

Lanjutan Tabel 1.

No.	Hubungan antar Variabel	Peneliti dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Celah Penelitian
6.	Pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah melalui <i>burnout</i> , dimoderasi karakteristik demografi	-	-	<p>Celah penelitian VI:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Belum ditemukan studi yang mengkaji pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah melalui <i>burnout</i>, dimoderasi karakteristik demografi dalam organisasi pemasaran, khususnya pada <i>Medical Representative</i>. 2. Pengembangan model penelitian terdahulu dengan mempergunakan indikator atau dimensi yang berbeda. <p>Melalui penelitian ini diharapkan akan menghasilkan sebuah model dan pendekatan atau satu kesatuan pemikiran yang baru.</p>

Sumber: Hasil Penelitian Terdahulu, 2015

Stres kerja merupakan ancaman utama bagi organisasi modern saat ini, serta berpotensi menimbulkan banyak dampak negatif atau *distress*. Sebagaimana yang dikemukakan Ivancevich, *et al.* (2005), konsekuensi stres yang berlebihan merupakan hal yang signifikan, baik dari sisi individu maupun dari sisi organisasi, baik secara praktis dan ekonomis. Mengacu pada fokus permasalahan dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa hasil stres kerja *Med-Rep* secara praktis mengindikasikan dua hasil negatif (*distress*), yakni: *burnout* dan keinginan untuk pindah. Dalam Model Stres Pekerjaan Kreitner dan Kinicki (2004), kedua hasil stres kerja tersebut dinyatakan sebagai hasil psikologi/sikap (*burnout*), dan hasil perilaku (keinginan untuk pindah). Sudah barang tentu kedua hasil stres kerja dalam wujud *distress* tersebut tidak diharapkan oleh individu dan organisasi dalam perusahaan, karena secara langsung dapat berdampak pada kesehatan dan kualitas hidup pekerja (de Jonge, *et al.*, 2000).

Burnout merupakan hasil psikologis stres kerja yang dapat mengakibatkan kegelisahan, frustrasi, apatis, percaya diri yang rendah, agresi, dan depresi. Khusus tentang depresi, ditunjukkan oleh kehadiran *mood* atau minat yang menurun di semua atau hampir semua aktivitas, perasaan tidak berharga, perasaan bersalah yang berlebihan, berpikir untuk bunuh diri atau mati. Keinginan untuk pindah merupakan hasil perilaku stres kerja yang dapat mengakibatkan kecenderungan mengalami kecelakaan, perilaku impulsif, penyalahgunaan alkohol dan obat terlarang, serta temperamen yang meledak-ledak (Ivancevich, *et al.*, 2005). Keinginan untuk pindah merupakan hasil penting dalam memahami perilaku *Medical Representative* dalam penelitian ini. Meskipun keinginan untuk pindah merupakan hasil yang tidak diinginkan oleh organisasi, namun hal tersebut tetap berharga untuk memahami prediktor dalam rangka meminimalkan dampak negatifnya pada efektivitas organisasi (Low, *et al.*, 2001), seperti tingginya *turnover*.

Ivancevich, *et al.* (2005) mengemukakan bahwa: “Sementara terdapat banyak dan beragam konsekuensi organisasi mengenai stres, mereka memiliki satu fitur yang serupa: “Stres menyebabkan organisasi mengeluarkan banyak uang”. Menurut Mobley, *et al.* (1979), tatkala seseorang karyawan memutuskan untuk pindah dari perusahaan (*actual quitting*) maka resiko biaya karena stres kerja dan *burnout* dapat dilihat dari perputaran karyawan. Mereka menjelaskan bahwa untuk menentukan biaya yang terkait dengan perputaran karyawan, harus mempertimbangkan investasi terkait dengan biaya-biaya yang telah dikeluarkan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan studi tentang: **“Pengaruh Stres Kerja terhadap Keinginan untuk Pindah Dimediasi *Burnout* dan Peran Karakteristik Demografi sebagai Variabel Moderasi” (Studi pada *Medical Representative* di Kota Malang)**. Peran karakteristik demografi dalam penelitian ini bersifat dapat memperlemah atau memperkuat hubungan *burnout* dengan keinginan untuk pindah.

Sebagaimana teori dan studi sebelumnya, dapat diketahui terdapat berbagai kondisi individu atau karakteristik demografi yang memiliki kaitan dengan *burnout* dan keinginan untuk pindah, serta menunjukkan hasil yang beragam. Mempertimbangkan hal tersebut dan unit analisis penelitian, karakteristik demografi yang menjadi perhatian peneliti dibatasi pada: 1) usia; 2) masa kerja, dan; 3) pendidikan.

1.2. Rumusan Masalah

Beranjak dari latar belakang masalah di atas, permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout Medical Representative* di Kota Malang?
2. Apakah stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk pindah *Medical Representative* di Kota Malang?
3. Apakah *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk pindah *Medical Representative* di Kota Malang?
4. Apakah *burnout* memediasi pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah *Medical Representative* di Kota Malang?

5. Apakah usia memoderasi pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah *Medical Representative* di Kota Malang?
6. Apakah masa kerja memoderasi pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah *Medical Representative* di Kota Malang?
7. Apakah pendidikan memoderasi pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah *Medical Representative* di Kota Malang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menguji secara empirik:

1. Pengaruh stres kerja terhadap *burnout Medical Representative* di Kota Malang.
2. Pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah *Medical Representative* di Kota Malang.
3. Pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah *Medical Representative* di Kota Malang.
4. Pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah, dengan dimediasi *burnout Medical Representative* di Kota Malang.
5. Pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah, dengan dimoderasi usia *Medical Representative* di Kota Malang.
6. Pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah, dengan dimoderasi masa kerja *Medical Representative* di Kota Malang.
7. Pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah, dengan dimoderasi pendidikan *Medical Representative* di Kota Malang.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis, empiris, dan praktis kepada segenap pihak yang berkepentingan.

1. Manfaat bagi ilmu pengetahuan

- A. Secara teoritis, yakni memberikan kontribusi dalam bidang Manajemen Sumberdaya Manusia, Perilaku Organisasi, dan Manajemen Stres.
- B. Secara empiris dapat memberi kontribusi dalam bentuk model penelitian baru tentang pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah melalui *burnout*, dan peran karakteristik demografi sebagai variabel moderasi, serta dapat memberi kontribusi bagi agenda penelitian yang akan datang melalui bangunan model teoritikal yang diajukan dalam disertasi ini, dan dipergunakan sebagai referensi dalam bentuk 'Penelitian Terdahulu' yang mengkaji topik atau masalah penelitian sejenis.
- C. Secara akademis dapat dipergunakan sebagai acuan bahan ajar tentang Manajemen Stres Kerja dalam Organisasi.

2. Manfaat Operasional

- A. Bagi Perusahaan Farmasi, yakni sebagai bahan masukan, pedoman, dan pertimbangan pihak manajemen perusahaan, seperti: pimpinan puncak (*Top Executive*), manajer personalia, dan penyelia (*Supervisor*) dalam mengelola stres kerja karyawan, khususnya *Medical Representative*.
- B. Bagi *Medical Representative*, yakni dapat dipergunakan sebagai bahan renungan dalam menjalankan tugas dan mengembangkan karir, sehingga apa yang diinginkan dan dilakukan sesuai dengan harapan serta dapat memberikan manfaat bagi individu, keluarga, dan perusahaan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Sebagaimana penjelasan di muka, penelitian ini fokus mengkaji pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah melalui *burnout*, dan peran karakteristik demografi sebagai variabel moderasi. Mengingat bahwa hubungan antar variabel pada penelitian ini belum ditemukan secara utuh dalam sebuah model, oleh karena itu melalui kajian pustaka ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai acuan dalam memformulasikan kerangka konseptual penelitian dan penelaahan penelitian lebih lanjut. Kajian pustaka dilakukan melalui pendekatan terintegrasi, baik secara teoris dan empiris yang memiliki relevansi dengan tujuan penelitian.

2.1. Kajian Teori

2.1.1. Stres Kerja

1. Hakekat Stres

Kata “stres” berasal dari bahasa Latin “*stringere*”, untuk menggambarkan konsep ketegangan (*strain*). Hans Selye, dikenal sebagai pencetus konsep stres. Selye dalam Mondy, *et al.* (1990) mengemukakan bahwa stres adalah respon tubuh terhadap suatu tuntutan. Definisi ini didasarkan pada indikator obyektif, seperti perubahan jasmani dan kimiawi yang muncul sesudah adanya tuntutan atau tekanan dari lingkungan individu. Perubahan-perubahan itu terjadi dalam serangkaian reaksi psikologi dan fisiologi, di mana keduanya dapat menimbulkan stres, atau disebut sebagai “Sindrom Adaptasi Umum (*The General Adaptation Syndrome*)” yang terdiri atas tiga tahap, yaitu: 1) alarm (*alarm*); 2) perlawanan (*resistance*), dan; 3) kelelahan (*exhaustion*). Bila suatu situasi mengancam

keamanan atau kesehatan individu, maka akan segera terjadi reaksi alarm. Jika individu dapat bertahan, reaksi awal ini kemudian diikuti oleh tahap kedua, yaitu perlawanan terhadap situasi yang mengancam tersebut. Jika stres berkepanjangan, maka tahap kelelahan akan terjadi, dimana kemampuan untuk mengatasi stres menurun. Tahap ini diikuti oleh munculnya penyakit biologis.

2. Pengertian Stres Kerja

Davis, *et al.* (1995) mengemukakan bahwa stres adalah ketegangan fisik dan mental, dimana ketegangan tersebut merupakan tekanan batin sebagai reaksi terhadap setiap perubahan. Menurut Robbins (2006) stres adalah kondisi dinamik dimana seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang (*opportunities*), kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*) yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkan dan apa yang dihasilkannya, dipersepsikan sebagai hal yang tidak pasti dan penting.

Menurut Lazarus dan Folkman (1984), stres sebagai proses interaksi antara individu dengan lingkungan. Selanjutnya mereka mengemukakan bahwa stres sebagai suatu kejadian atau peristiwa di mana tuntutan lingkungan dan/atau tuntutan internal (fisiologis/ psikologis) melebihi sumber daya adaptif individu. Pengertian ini mengimplikasikan bahwa apabila tuntutan lebih besar dari kemampuan yang dimiliki individu, maka dia akan mengalami stres. Tetapi sebaliknya, apabila kemampuan individu lebih besar dari tuntutan, dan menganggap sebagai tantangan, maka tuntutan tersebut tidak menyebabkan stres.

Jamal (2005) mengemukakan bahwa stres kerja merupakan reaksi individu terhadap karakteristik lingkungan kerja yang dianggap mengancam emosi dan

fisik. Hal Ini menunjukkan kesesuaian yang rendah antara kemampuan individu dengan lingkungan kerjanya, di mana tuntutan yang berlebihan membuat individu tidak sepenuhnya siap untuk menangani situasi tertentu. Dengan demikian, semakin tinggi ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan individu, maka semakin tinggi stres yang dirasakan.

3. Konsep, Teori, dan Model Stres Kerja

Secara umum, stres dapat dibedakan dalam empat konsep, yakni:

- A. Konsep stimulus (*The stimulus concept*); Fokus pada kondisi situasional atau peristiwa, misalnya: tekanan waktu yang tinggi, konflik interpersonal, atau kecelakaan kerja. Konsep ini memiliki kelemahan, dimana tidak semua individu bereaksi dengan carayang seragam untuk *stressor* yang sama (Ivancevich, *et al.*, 2005).
- B. Konsep reaksi (*The response concept*); Fokus pada reaksi fisiologis sebagai unsur penting dari stres, dimana stres muncul jika seseorang menunjukkan pola reaksi tertentu, terlepas dari karakteristik situasional (Selye, 1975). Namun, konsep ini juga memiliki kekurangan, karena tidak memperhitungkan bahwa situasi yang sangat berbeda dapat menghasilkan respon fisiologis yang sama, dan bahwa upaya bertahan individu mungkin memiliki efek pada reaksi individu tersebut, sehingga mengubah respon stres.
- C. Konsep Transaksional (*The transactional concept*); Dalam konsep ini diasumsikan bahwa stres dihasilkan dari transaksi antara individu dan lingkungan, termasuk persepsi individu, harapan, interpretasi, dan strategi *coping* (Lazarus, 1966). Secara operasional dan pengukuran stres, dalam studi empiris konsep ini belum mengembangkan potensinya secara utuh.

D. Konsep perbedaan (*The discrepancy concept*); Menggambarkan stres sebagai ketidaksesuaian antara apa yang diinginkan individu dengan lingkungan, namun dalam mengoperasikan konsep ini, peneliti menghadapi kesulitan besar (Edwards, 1992).

Gibson, et al. (2004) mengonsepskan stres dalam tiga kategori atau sudut pandang, yaitu: 1) definisi stimulus; 2) definisi tanggapan, dan; 3) definisi stimulus-fisiologi yang merupakan gabungan dari definisi stimulus dan tanggapan. Definisi stimulus dari stres adalah kekuatan atau perangsang yang menekan individu sehingga menimbulkan suatu tanggapan (*response*) terhadap ketegangan (*strain*), dimana ketegangan tersebut dalam pengertian fisik mengalami perubahan bentuk. Jika dipandang dari definisi tanggapan, stres adalah tanggapan fisiologis atau psikologis dari seseorang terhadap tekanan lingkungannya, dimana penekannya (*stressor*) berupa peristiwa atau situasi eksternal yang dapat membahayakan.

Teori Stres Kerja dapat dibedakan dalam: 1) model yang menggambarkan proses stres itu sendiri, dan; 2) model yang menjelaskan reaksi stres. Tipe model pertama menggambarkan apa yang terjadi ketika seorang individu mengalami stres, sedangkan tipe model kedua menentukan konfigurasi stres yang berhubungan dengan ketegangan. Tipe model kedua tersebut umumnya mengabaikan aspek proses.

A. Model Teoritis Berfokus pada Proses Stres

Model Teoritis Berfokus pada Proses Stres (*Theoretical Models Focussing on the Stress Process*) bertujuan menjelaskan secara rinci apa yang terjadi selama proses stres. Model yang terdapat dalam tipe ini adalah: 1) Model Stres Transaksional (*The Transactional Stress Model*) oleh Lazarus (1966), Lazarus

dan Folkman (1984), dan; 2) Model Sibernetik (*The Cybernetic Models*) oleh Edwards (1992).

Model Teoritis Berfokus pada Proses Stres yang cukup banyak diterima dan digunakan adalah Model Stres Transaksional. Dalam model ini dijelaskan proses stres meliputi *stressor* dan ketegangan, dengan menambahkan dimensi hubungan antara individu dengan lingkungan. Interaksi antara manusia dan lingkungan yang saling mempengaruhi disebut sebagai hubungan transaksional. Di dalam proses hubungan ini termasuk juga proses penyesuaian, di mana individu juga merupakan perantara (agen) aktif yang dapat mempengaruhi *stressor* melalui strategi perilaku kognitif dan emosional.

B. Model Teoritis Berfokus pada Reaksi Stres

Model Teoritis Berfokus pada Reaksi Stres menentukan konfigurasi faktor tempat kerja yang berhubungan dengan reaksi stres (*Theoretical Models on the Relationship between Stressful Situations and Strains*) yang terdiri dari: 1) Teori Kesesuaian Individu-Lingkungan (*Person-Environment/P-E Fit Theory*) oleh Harrison (1978), 2) Model Tuntutan dan Pengendalian Pekerjaan (*Job Demand-Job Control Model*) oleh Karasek (1979), 3) Model Vitamin (*The Vitamin Model*) oleh Warr, Tahun 1987, dan d) Model Ketidakseimbangan Upaya-Imbalan (*The Effort-Reward Imbalance Model*) oleh Siegrist (1996).

Dari keseluruhan model teoritis stres di atas, yang paling banyak digunakan dan diterima secara luas adalah *P-E Fit Theory* (Cherniss, 1980; Maslach dan Jackson, 1981). Teori ini awalnya dikemukakan oleh Lewis pada tahun 1935 (Brewer dan McMahan, 2003; Edwards dan Cooper, 1990), dan dirumuskan secara konseptual oleh Harrison pada Tahun 1978. Premis inti dari

teori ini adalah bahwa stres kerja muncul bukan dari individu atau lingkungan secara terpisah, melainkan terjadi karena ketidaksesuaian antara individu dan lingkungan (Edwards, 1998; Harrison, 1978).

Pada dekade terakhir dapat ditemui beberapa model stres kerja. Salah satu model stres yang cukup banyak dipergunakan dalam penelitian tentang stres kerja adalah Model Stres Pekerjaan (*A Model of Occupational Stress*) oleh Kreitner dan Kinicki (2004). Dalam model tersebut dinyatakan bahwa *stressor* potensial dibagi dalam empat level, yakni: individu, kelompok, organisasi, dan di luar organisasi. Penilaian kognitif adalah untuk memotivasi individu dalam memilih *coping strategies* yang bertujuan untuk mengatur *stressor*, dan menciptakan hasil dalam bentuk: Psikologis/Sikap (*Psychological/Attitudinal*), Perilaku (*Behavioral*), Kognitif (*Cognitive*), dan Stres fisik (*Physical stress*). Dukungan sosial (*Social support*), Ketabahan (*Hardiness*), Perilaku Tipe A (*Type A Behavior*) sebagai moderator antara penilaian kognitif dan *coping strategies*.

A. Penyebab/sumber stres (*stressor*)

Stressor adalah kondisi dan peristiwa yang menimbulkan ketegangan (Kahn dan Byosiore, 1992). *Stressor* dapat berupa peristiwa tunggal, seperti peristiwa penting dalam hidup atau pengalaman traumatis, dan masalah kronis yang berkelanjutan dalam periode waktu yang lebih lama atau *stressor* mikro yang biasa disebut dengan 'kerepotan sehari-hari' atau *daily hassles* (Kanner, et al., 1981), misalnya kesulitan yang dihadapi seseorang dalam penyelesaian pekerjaan atau masalah sehari-hari berkaitan dengan dengan klien yang sulit.

Kreitner dan Kinicki (2004) mengemukakan penyebab stres (*stressor*) ada beberapa faktor, yaitu:

- a. *Stressor* ekstra organisasi, yaitu penyebab stres yang berasal dari luar organisasi. Penyebab stres ini dapat terjadi pada organisasi yang bersifat terbuka, yakni keadaan lingkungan eksternal mempengaruhi organisasi. Misalnya perubahan sosial dan teknologi, globalisasi, keluarga, dan lain-lain.
- b. *Stressor* organisasi, yaitu penyebab stres yang berasal dari organisasi. Penyebab ini lebih memfokuskan pada kebijakan atau peraturan organisasi yang menimbulkan tekanan yang berlebih pada karyawan.
- c. *Stressor* kelompok, yaitu penyebab stres yang berasal dari kelompok kerja yang setiap hari berinteraksi dengan karyawan. Misalnya rekan kerja atau penyelia, atau atasan langsung dari karyawan.
- d. *Stressor* individual, yaitu penyebab stres yang berasal dari individu yang ada dalam organisasi. Misalnya seorang karyawan terlibat konflik dengan karyawan lainnya, sehingga menimbulkan tekanan tersendiri ketika karyawan tersebut menjalankan tugas dalam organisasi tersebut.

Ivancevich, *et al.* (2005) mengemukakan *stressor* dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori, yakni:

- a. Stres fisik (*Physical stressors*); mengacu pada kondisi kerja fisik, kebisingan, tanah, panas, getaran, kimia, atau zat beracun, kondisi ergonomis yang buruk di tempat kerja, dan kecelakaan kerja.
- b. Stres pekerjaan (*Work-related job stressors*); muncul saat melakukan tugas, tekanan waktu yang tinggi, kelebihan beban kerja, kompleksitas tinggi di tempat kerja, pekerjaan yang monoton, dan gangguan.
- c. Stres peran (*Role stressors*); ketidakjelasan peran dan konflik peran.

- d. Stres sosial (*Social stressors*); mengekspresikan diri dalam interaksi sosial yang buruk dengan atasan langsung, rekan kerja, dan lain-lain. Stres ini termasuk konflik antar pribadi di tempat kerja, pelecehan, dan intimidasi. Selain itu, urusan yang sangat sulit dengan pelanggan.
- e. Stres yang berhubungan dengan waktu (*Time-related stressors*); berasal dari pengaturan waktu kerja. Stres yang paling menonjol dan baik diteliti dalam kategori ini adalah kerja malam dan *shift*, jam kerja yang panjang dan lembur.
- f. Stres terkait karir (*Career-related stressors*), termasuk ketidakamanan kerja dan peluang karir yang buruk.
- g. Peristiwa traumatis (*Traumatic events*), misalnya: bencana, kecelakaan besar, atau kegiatan yang sangat berbahaya.
- h. Proses perubahan stres (*Stressful change processes*); perubahan organisasi merger, perampingan, atau penerapan teknologi baru.

Burke (2002) mengemukakan terdapat enam sumber stres kerja, yakni:

- 1) lingkungan fisik; 2) stres peran; 3) struktur organisasi dan karakteristik pekerjaan; 4) hubungan dengan orang lain; 5) kesempatan pengembangan karir, dan; 6) konflik keluarga-pekerjaan. Cooper, *et al.* (1988) mengidentifikasi enam sumber stres di tempat kerja yakni: 1) intrinsik pekerjaan; 2) peran manajemen; 3) hubungan dengan orang lain; 4) karir dan kesempatan untuk maju/berprestasi; 5) struktur dan iklim organisasi, dan; 6) konflik keluarga-pekerjaan.

Menurut Davis dan Newstrom (1989), stres kerja dapat disebabkan oleh:

- a) adanya tugas yang terlalu banyak; b) penyelia yang kurang pandai; c) terbatasnya waktu dalam mengerjakan pekerjaan; d) kurang mendapat tanggung jawab yang memadai; e) konflik peran; f) ambiguitas peran;

g) perbedaan nilai dengan perusahaan; h) frustrasi; i) perubahan tipe pekerjaan, khususnya jika hal tersebut tidak umum.

B. Penilaian kognitif terhadap *stressor*

Ivancevich, *et al.* (2005) mengemukakan bahwa dalam penilaian kognitif (*cognitive appraisal*) terhadap *stressor*, individu menggunakan pandangan mereka sendiri mengenai situasi untuk melakukan evaluasi persepsi. Hal ini merupakan interpretasi mereka atas situasi atau *stressor*. Proses persepsi tersebut menjelaskan mengapa interpretasi seseorang terhadap *stressor* mungkin berbeda dari orang lain.

Proses penilaian muncul dalam dua langkah, yakni: 1) penilaian primer, dan; 2) penilaian sekunder (Rafaeli dan Worline, 2001). Penilaian primer mengkategorikan suatu *stressor* sebagai hal positif, negatif, atau tidak berarti. Penilaian sekunder melibatkan penentuan apakah sesuatu dapat dilakukan untuk mengurangi stres (Maier, *et al.*, 2003). Hal ini berarti mencari jawaban apakah terdapat cara yang dapat dilakukan untuk memperbaiki masalah.

Lazarus dan Folkman (1984) mengidentifikasi tiga jenis penilaian, terdiri dari: 1) penilaian primer; 2) penilaian sekunder, dan; 3) penilaian kembali.

- a. Penilaian utama (primer) adalah penilaian tentang apa yang dirasakan seseorang atas situasi yang menegangkan bagi dirinya. Persepsi ancaman memicu penilaian sekunder.
- b. Perilaku sekunder adalah proses penentuan pilihan apa atau perilaku *coping* yang tersedia untuk mengatasi ancaman, dan seberapa besar efektifitasnya. Seringkali, penilaian primer dan sekunder terjadi secara bersamaan dan berinteraksi satu sama lain yang membuat pengukuran menjadi sangat sulit.

- c. Penilaian kembali adalah proses terus-menerus mengevaluasi, mengubah, atau penilaian awal primer atau sekunder atas situasi berkembang. Apa yang awalnya dianggap sebagai ancaman, sekarang bisa dipandang sebagai tantangan atau jinak, atau tidak relevan. Seringkali, penilaian kembali merupakan hasil dari penghapusan ancaman kognitif. Apa yang terjadi selama proses penilaian, menentukan emosi dan perilaku *coping*.

C. *Coping Strategies*

Melalui penilaian primer dan sekunder, selanjutnya diterapkan suatu strategi atau gaya untuk menghadapi stres, yakni *Coping Strategies/Style* yang dapat menjadi sumber daya utama untuk memperkuat kesehatan dan kesejahteraan individu. Lazarus dan Folkman (1984) mendefinisikan *Coping Style* sebagai upaya terus menerus untuk merubah pemahaman dan perilaku guna mengelola tuntutan eksternal dan/atau internal spesifik yang dinilai melebihi sumber daya yang dimiliki. Mereka membedakan *Coping Style*, sebagai berikut:

- a. *Problem-focused coping*, yakni perilaku pemecahan masalah yang bertujuan langsung untuk mengubah *stressor*, aspek lain dari lingkungan, atau perilaku seseorang.
- b. *Emotion-focused coping*, mengacu pada upaya untuk mengelola kognisi atau emosi secara langsung.

Menurut Ivancevich, *et al.* (2005) terdapat dua jenis cara untuk menghadapi stres, yakni berfokus pada masalah dan emosi.

- a. *Problem-focused coping*; merujuk pada tindakan yang diambil untuk berhadapan langsung dengan sumber stres. Contoh: menghindari diri dari sumber masalah, misalnya penyelia yang kasar, dan manajemen waktu.

- b. *Emotion-focused coping*; merujuk pada langkah-langkah yang diambil seseorang untuk berhadapan dengan perasaan dan emosi yang menekan. Contoh: pengalihan perhatian dengan melakukan aktivitas yang tidak berkenaan dengan pekerjaan dengan harapan dapat memperingan perasaan dan emosinya yang tertekan, misalnya sering bepergian sebagai bagian dari pekerjaannya, berolahraga, membaca buku, meditasi, dan cuti pribadi.

D. Moderator stres

Menurut Kreitner dan Kinicki (2004) moderator stres adalah variabel yang menyebabkan hubungan antara stres, stres yang dirasakan, dan hasil. Moderator dapat memperlemah atau memperkuat bagi orang lain. Ivancevich, *et al.* (2005) mengemukakan bahwa banyak kondisi, perilaku, dan karakteristik yang berperan sebagai moderator stres, termasuk variabel-variabel lain seperti: usia, jenis kelamin, dan tingkat ketabahan. Lebih lanjut dikemukakan bahwa moderator stres kerja terdiri atas tiga tipe, yakni: 1) kepribadian; 2) pola perilaku tipe A, dan; 3) dukungan sosial.

a. Kepribadian

Istilah 'Kepribadian' digunakan untuk menggambarkan banyak perasaan dan perilaku. Kepribadian adalah serangkaian karakteristik, temperamen, dan kecenderungan yang relatif stabil yang membentuk kemiripan dan perbedaan dalam perilaku orang. Tipe Kepribadian yang dapat berperan sebagai moderator stres kerja cukup banyak, misalnya: *Big Five Model*, *Locus of Control*, *Self Efficacy*, Kreativitas, dan Ketabahan (*hardiness*).

1) *Big Five Model*

Dimensi kepribadi “*Big Five*” mencakup: 1) *Extroversion* (umumnya juga disebut dengan istilah *extraversion*) merupakan keterbukaan terhadap lingkungan sosial dan fisik, misalnya: kecenderungan untuk bersosialisasi, asertif, suka berteman dan berbicara, dan aktif; 2) *Emotional stability* merupakan kecenderungan seseorang mengalami keadaan emosi yang positif seperti merasa aman secara psikologis, tenang, dan santai. Di lain pihak, seperti: kecemasan, depresi, kemarahan, dan rasa malu merupakan karakteristik dari stabilitas emosional yang rendah. Individu dengan stabilitas emosional yang rendah lebih mungkin untuk mengalami stres yang berhubungan dengan pekerjaan; 3) *Agreeableness* ditunjukkan oleh kepribadian yang bersikap hormat, memberi maaf, toleran, percaya, dan berhati lunak. Karyawan yang digambarkan sebagai ‘seseorang yang mudah setuju dengan orang lain’ adalah orang yang memiliki *agreeableness* yang tinggi; 4) *Conscientiousness* ditunjukkan pada mereka yang digambarkan sebagai seseorang yang dapat diandalkan, terorganisir, menyeluruh, dan bertanggung jawab, serta; 5) *Openness to experience*, yakni merefleksikan sejauh mana seseorang individu memiliki minat yang luas dan bersedia mengambil resiko. Sikap spesifik yang tercakup di dalamnya adalah rasa ingin tahu, pemikiran terbuka, kreativitas, imajinasi, dan intelegensi. Orang yang memiliki tingkat *openness to experience* yang tinggi cenderung berhasil dalam pekerjaan, dimana perubahan terjadi secara terus menerus, dan inovasi menjadi hal yang penting. Dari kelima tipe kepribadian individu ‘*Big Five*’ tersebut, *emotional stability* yang paling jelas berhubungan dengan pekerjaan. Mereka yang memiliki nilai tinggi pada dimensi ini, lebih mungkin untuk mengalami *mood* positif, merasa diri dan pekerjaan mereka baik.

Walaupun mereka mengalami stres, mereka cenderung tidak kewalahan oleh stres tersebut dan lebih cepat pulih dari stres.

2) *Locus of Control*

Locus of control merupakan salah satu sikap kepribadian manusia dalam organisasi. Sikap kepribadian mengacu pada pola-pola kognitif dan perilaku yang menunjukkan stabilitas dari waktu ke waktu dan di seluruh situasi. Hal ini masuk akal untuk mengharapkan bahwa ciri kepribadian mempengaruhi nilai-nilai dan sikap pribadi. *Locus of control* dikategorikan dengan *locus of control* internal dan *locus of control* eksternal.

3) *Self-Efficacy*

Self-efficacy berhubungan dengan keyakinan pribadi mengenai kompetensi dan kemampuan diri. Secara spesifik, hal tersebut merujuk pada keyakinan seseorang terhadap kemampuan untuk menyelesaikan suatu tugas secara berhasil. Individu dengan tingkat *self-efficacy* yang tinggi sangat yakin dalam kemampuan kinerja mereka. Konsep *self-efficacy* mencakup tiga dimensi, yakni: 1) besarnya; 2) kekuatan, dan; 3) generalitas. 'Besarnya' merujuk pada tingkat kesulitan tugas yang diyakini dapat ditangani oleh individu. 'Kekuatan' merujuk pada apakah keyakinan berkenaan dengan besarnya *self-efficacy* kuat atau lemah.

4) Kreativitas

Kreativitas merupakan ciri kepribadian yang melibatkan kemampuan untuk meloloskan diri dari pemikiran kaku untuk menghasilkan ide yang baru dan berguna.

5) Ketabahan

Ketabahan atau Kegigihan (*Hardiness*) melibatkan kemampuan untuk memperseptualkan atau mentransformasi perilaku stres negatif menjadi tantangan positif. Orang dengan ciri kepribadian yang tabah tampak memiliki tiga karakter penting. Pertama, mereka yakin bahwa mereka dapat mengendalikan peristiwa yang mereka temui, Kedua, mereka sangat berkomitmen terhadap aktivitas dalam kehidupan mereka. Ketiga, mereka memperlakukan perubahan dalam kehidupan mereka sebagai sebuah tantangan. Ditemukan bahwa semakin besar karakteristik ketabahan manajer, maka semakin kecil dampak perubahan kehidupan terhadap kesehatan pribadi orang tersebut. Ketabahan menjadi penyeimbang atau penyangga dampak negatif dari perubahan.

b. Pola Perilaku Tipe A

Pada Tahun 1950-an, dua ahli kardiologi dan peneliti, yaitu: Meyer Friedman dan Ray Rosenman menemukan apa yang mereka sebut sebagai "Pola Perilaku Tipe A (*Type A Behavior Pattern*)". Seorang dengan pola perilaku Tipe A menunjukkan karakter berikut: a) secara kronik berusaha untuk menyelesaikan sebanyak mungkin hal dalam periode waktu yang sangat singkat; b) agresif, ambisius, kompetitif, dan penuh energi; c) berbicara dengan meledak-ledak, mendorong orang lain untuk menyelesaikan apa yang mereka katakan; d) tidak sabar, tidak suka menunggu, dan menganggap menunggu sebagai membuang waktu yang berharga; e) sibuk dengan tenggat waktu dan berorientasi pada pekerjaan, serta; f) selalu berjuang dengan orang, hal, dan peristiwa.

Sebaliknya, seseorang yang menunjukkan pola perilaku Tipe B bebas dari karakteristik pola perilaku Tipe A, dan pada umumnya tidak merasakan konflik

yang menekan dengan waktu maupun orang. Orang Tipe B memiliki dorongan yang kuat, ingin mencapai berbagai hal, dan bekerja dengan keras, tapi dia memiliki gaya penuh percaya diri yang memungkinkan dia untuk bekerja dengan kecepatan yang tetap dan tidak bertanding dengan waktu. Orang Tipe A seringkali diumpamakan seperti 'Kuda Pacu', sementara orang Tipe B seringkali diumpamakan seperti 'Kura-kura'.

c. Dukungan sosial

Menurut Ivancevich, *et al.* (2005) dukungan sosial dapat didefinisikan sebagai rasa nyaman, bantuan, atau informasi yang diterima seseorang melalui kontak formal atau informal dengan individu atau kelompok. Dukungan sosial ditentukan oleh kuantitas dan kualitas hubungan sosial individu. Penelitian membuktikan bahwa dukungan sosial berhubungan negatif dengan proses fisiologis dan mortalitas. Artinya, orang dengan dukungan sosial yang rendah cenderung memiliki kardiovaskuler dan fungsi sistem kekebalan tubuh yang buruk serta cenderung meninggal lebih awal dibandingkan dengan mereka yang memiliki jaringan kerja dukungan sosial yang kuat.

E. Hasil stres

Ivancevich, *et al.* (2005) mengemukakan bahwa hasil (*outcomes*) stres dapat dikategorikan dalam dua hal, yakni: 1) konsekuensi individu, dan; 2) konsekuensi organisasi. Tidak terdapat keraguan bahwa konsekuensi dari stres yang berlebihan merupakan hal yang signifikan baik bagi individu maupun organisasi. Konsekuensi individu memiliki konsekuensi terhadap organisasi.

a. Konsekuensi individu:

- 1) Bersifat kognitif, mencakup konsentrasi yang buruk, ketidakmampuan untuk mengambil keputusan yang benar atau sama sekali tidak mampu mengambil keputusan, hambatan mental, dan penurunan rentang perhatian;
- 2) Bersifat perilaku, seperti kecenderungan untuk mengalami kecelakaan, perilaku impulsif, penyalahgunaan alkohol dan obat terlarang, serta temperamen yang meledak-ledak, dan;
- 3) Bersifat fisiologis, mencakup detak jantung yang meningkat, tekanan darah yang naik, keringat, rasa panas dingin, serta tingkat glukosa dan produksi gas asam lambung yang meningkat.

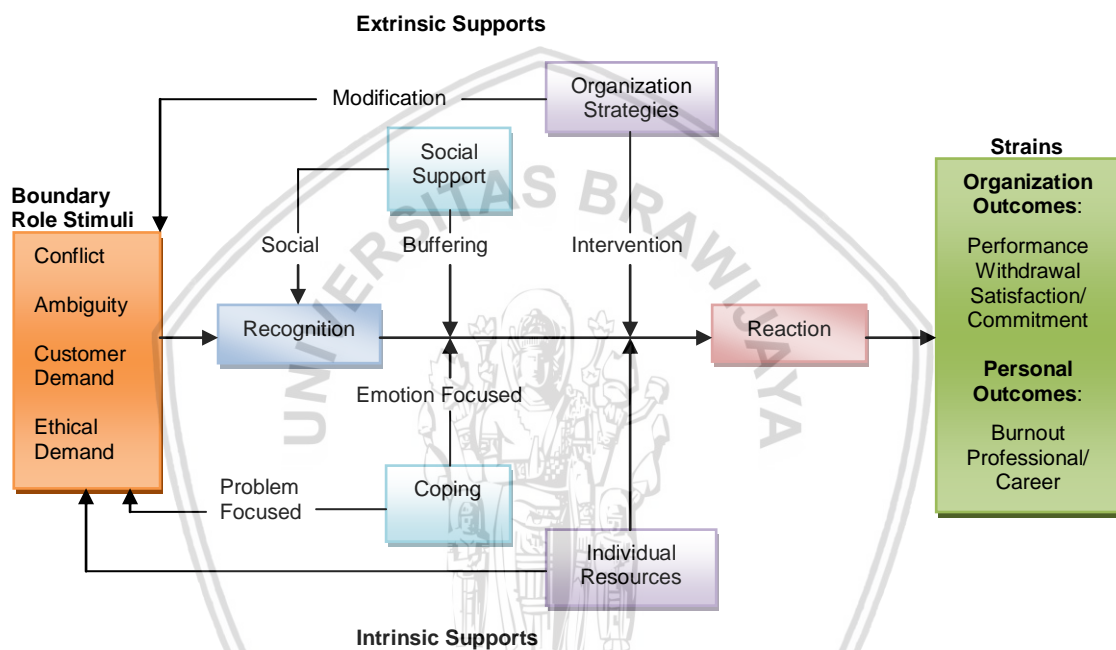
b. Konsekuensi organisasi:

- 1) Stres menyebabkan organisasi mengeluarkan banyak uang, dan;
- 2) Stres yang berlebihan meningkatkan ketidakpuasan kerja, dan dapat dihubungkan dengan sejumlah hasil disfungsional, seperti: ketidakhadiran yang meningkat, kinerja yang menurun, tingginya perputaran karyawan.

4. Teori Stres Kerja pada Organisasi Pemasaran

Teori Stres Peran dalam Organisasi Pemasaran (*A Theory of Role Stress in Marketing Organizations*) sebagaimana yang dikemukakan Goolsby (1992) menyebutkan bahwa situasi stres dibatasi oleh *Boundary Role Stimuli* (BRS) yang terdiri dari: a) konflik peran; b) ambiguitas peran; c) tuntutan pelanggan, dan; d) tuntutan etika. Ketegangan (*strains*) atau hasil stres dipengaruhi oleh dua proses utama, yakni pengalaman/pengakuan (*recognition*) dan reaksi (*reaction*) terhadap stres.

Hasil stres tersebut di atas ditentukan oleh berbagai dukungan sosial (*social supports*) dan strategi menghadapi stres (*coping strategies*), serta sumber daya individu (*individual resources*) yang diintegrasikan dengan strategi organisasi (*organization strategies*). Ketegangan mencakup: a) hasil organisasi (*organization outcomes*), dan; b) hasil pribadi (*personal outcomes*).



Gambar 2.1. Model Stres Peran dalam Organisasi Pemasaran; Goolsby

Sumber: Goolsby (1992)

5. Pengukuran dan Dimensi Stres Kerja

Di Negara Barat, sumber stres manajerial (dan selanjutnya banyak dipergunakan sebagai dimensi atau indikator stres kerja) telah terdokumentasi dengan baik sejak akhir 1970-an. Meskipun penelitian yang dikembangkan berbeda, atau diadopsi dari skema kategorisasi yang berbeda, namun terdapat beberapa kesamaan. Demikian pula dengan pengukuran stres kerja, dalam

banyak studi atau penelitian dapat diketahui terdapat adanya ketidaksamaan penggunaan dimensi atau indikator antara peneliti yang satu dengan lainnya.

Cooper, *et al.* (1988) menyatakan bahwa secara keseluruhan pengukuran stres kerja mengacu pada Indikator Stres Kerja (*Occupational Stress Indicators/OSI*). Komponen stres kerja yang paling menonjol dan umum dipergunakan untuk menelaah hubungan antara stres kerja dan hasilnya, mengacu pada Teori Peran (*Role Theory*) yang sering disebut dengan *Role Stressor*, sebagaimana yang dipergunakan oleh Singh, *et al.* (1994) yang terdiri dari: konflik peran (*role conflict/RC*), ambiguitas peran (*role ambiguity/RA*), dan kelebihan peran (*role overload/RO*).

Ivancevich dan Matteson (1987) mengemukakan bahwa indikator/dimensi stres kerja meliputi: konflik peran, ketidakjelasan peran, kelebihan kerja secara kuantitatif, kelebihan secara kualitatif, tekanan waktu, tanggung jawab pada orang lain, kemajuan karir, ruang lingkup pekerjaan, politik, pengembangan sumber daya manusia, penghargaan, partisipasi, *underutilization*, gaya pengawasan, dan struktur organisasi. Lee dan Ashforth (1996) menunjukkan bahwa indikator stres kerja meliputi: beban kerja, tekanan pekerjaan, ambiguitas peran, konflik peran, kesejahteraan ekonomi, dan keamanan kerja.

Sebagaimana Teori Stres Peran dalam Organisasi Pemasaran (*A Theory of Role Stress in Marketing Organizations*) yang dikemukakan Goolsby (1992), dapat dinyatakan bahwa indikator stres kerja terdiri dari: a) konflik peran (*role conflict*); b) ambiguitas peran (*role ambiguity*); c) tuntutan pelanggan (*customer demand*), dan; d) tuntutan etika (*ethical demand*).

2.1.2. *Burnout*

1. Hakekat *Burnout*

Istilah *Burnout* pertama kali diutarakan dan diperkenalkan kepada masyarakat oleh Herbert Freudenberger pada Tahun 1973. Freudenberger adalah seorang ahli psikologis klinis pada lembaga pelayanan sosial di New York yang menangani remaja bermasalah yang melakukan pengamatan terhadap sindrom *burnout* (Farber, 1991). Menurutny, pekerja mengalami kelelahan mental, kehilangan komitmen, dan penurunan motivasi seiring dengan berjalannya waktu.

Freudenberger (1980) memberikan ilustrasi tentang “apa yang dirasakan remaja bermasalah” yang digambarkan seperti ‘gedung yang terbakar habis (*burned-out*)’. Sebuah gedung yang pada mulanya berdiri megah dengan berbagai aktivitas di dalamnya, setelah terbakar yang tampak hanyalah kerangka luarnya saja. Demikian pula dengan seseorang yang terkena *burnout*, dari luar segalanya masih tampak utuh, namun di dalamnya kosong dan penuh masalah. *Burnout* merupakan suatu problem yang kemunculannya memperoleh respon yang tidak memuaskan, sebab terjadi ketika seseorang mencoba mencapai suatu tujuan yang tidak realistis, dan pada akhirnya kehabisan energi, kehilangan perasaan tentang dirinya dan terhadap orang-orang lain. Sebagai gejala utama *burnout*, antara lain: rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, perasaan tidak menolong, ratapan yang tiada henti, tidak dapat dikontrol, suka marah, gelisah, tidak peduli terhadap tujuan dan orang lain, merasa tidak memiliki apa-apa untuk diberikan, sia-sia, putus asa, sedih, tertekan, serta tidak berdaya.

Selanjutnya, *burnout* dicirikan antara lain: merasa tidak berharga, rasa benci, rasa gagal, tidak peka, sinis, kurang bersimpati pada orang lain,

mempunyai sikap negatif terhadap orang lain, cenderung masa bodoh dengan dirinya, pekerjaan dan kehidupannya, acuh tak acuh, pilih kasih, selalu menyalahkan, kurang bertoleransi terhadap orang yang ditolong, ketidakpuasan terhadap pekerjaan, konsep diri yang rendah, merasa tidak cakap dan kompeten, serta tidak puas dengan jalan hidup.

2. Pengertian *Burnout*

Dalam literatur Psikologi, *burnout* itu dijelaskan dengan dua istilah, yaitu: *depersonalization* (mengalami kelelahan fisik dan mental yang cukup lama dan menunjukkan 'keanehan') dan *cynicism* (kehilangan ketertarikan). Beberapa peneliti menambahkan emosional (*emotional*) sebagai indikator dalam *burnout* (Rohland, *et al.*, 2004).

Maslach dan Jackson (1981) mendefinisikan *burnout* sebagai sindrom yang terdiri dari tiga dimensi, yaitu: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan perasaan berkurangnya prestasi pribadi. Kelelahan emosional mengacu pada tuntutan dan stres yang menyebabkan orang merasa kewalahan dan tidak mampu memberikan kepuasan pada diri sendiri pada tingkat psikologis. Depersonalisasi adalah pengembangan sikap negatif dan sinis yang dapat menciptakan pandangan berperasaan pada orang lain. Perasaan berkurangnya prestasi pribadi ditunjukkan dari kecenderungan untuk melihat diri sendiri secara negatif dan tidak puas dengan prestasi.

Menurut Cherniss (1980), *burnout* adalah penarikan diri (secara psikologis) dari pekerjaan yang dilakukan sebagai reaksi atas stres dan ketidakpuasan terhadap situasi kerja yang berlebihan atau berkepanjangan. Menurut Halbesleben (2006) *burnout* mengacu pada keadaan ketegangan psikologis dari

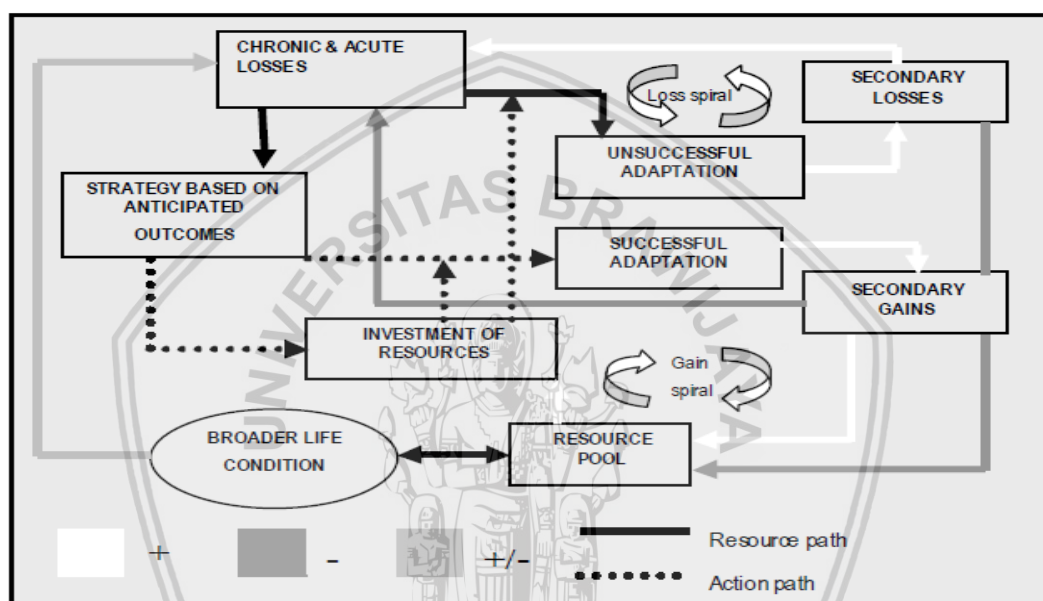
pengalaman seorang karyawan karena stres kerja kronis. Garland (2002) juga mendefinisikan *burnout* sebagai hal yang terdiri dari tiga elemen. Pertama, sebagai proses kelelahan emosional yang dihasilkan dari keausan atau gagal; kedua, sebagai sindrom yang terdiri dari depersonalisasi, dan; ketiga, perasaan prestasi pribadi yang menurun.

3. Teori dan Model *Burnout*

Schaufeli dan Enzmann (1998) mengusulkan perlunya peningkatan teori dalam studi *burnout*, mengingat bahwa teori komprehensif tentang *burnout* belum dikembangkan. Sejak saat itu, mulai ada perhatian yang lebih besar dalam pengembangan dan pengujian model *burnout*, misalnya: Cordes dan Dougherty (1993), Lee dan Ashforth (1993), Leiter (1992), dan Maslach (1993).

Pada Tahun 1988, Hobfoll memperkenalkan Model Konservasi Sumber Daya; *Burnout (The Conservation of Resources/COR Model of Burnout)*. Hobfoll (1989) mendefinisikan sumber daya sebagai "objek, kondisi, karakteristik pribadi, dan energi yang dihargai untuk bertahan hidup, langsung atau tidak langsung, atau yang berfungsi sebagai sarana untuk mencapai tujuan tersebut. Mengacu pada Model Konservasi Sumberdaya, Hobfoll (1989) mengemukakan bahwa ancaman terus-menerus terhadap sumber daya berharga pada akhirnya berujung pada *burnout*. Hobfoll dan Freedy (1993) menjelaskan bahwa stres dan *burnout* terjadi tatkala individu menerima ancaman terhadap nilai atau sumberdayanya. Ancaman dapat datang dari pekerjaan yang berhubungan dengan tuntutan pekerjaan, hilangnya sumberdaya yang berhubungan dengan pekerjaan, atau sumberdaya yang dimiliki tidak mampu menghadapi tuntutan pekerjaan sesuai sumberdaya yang telah dicurahkan, misalnya: jika seorang

karyawan menghabiskan banyak waktu membantu rekan kerja tanpa mendapat bantuan kembali dari rekan kerja tersebut. Ancaman awal terhadap sumber daya ini dipandang sebagai *stressor*. Kondisi tersebut terus mengancam sumberdaya, terutama setelah sumber daya banyak dicurahkan dalam pekerjaan. Hal ini dikatakan sebagai penyebab *burnout*.



Gambar 2.2. The Conservation of Resources/COR Model; Hobfoll

Sumber: Hobfoll (1989)

Model COR membantu untuk memahami bagaimana stres kronis berkembang menjadi *burnout*. Model COR menunjukkan gagasan bahwa tuntutan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan bisa berbeda-beda dalam memprediksi *burnout* dan dimensi individu (Leiter, 1992), karena pengalaman psikologis yang berbeda atas dampak positif dan negatif yang ditimbulkannya.

Menurut Maslach, *et al.* (2001), *burnout* dapat dicontohkan dengan lima karakteristik. Pertama; 'kurangnya energi' seperti kelelahan mental atau emosional, kelelahan, dan depresi. Kedua; 'penekanan', merupakan gejala-gejala kelelahan mental dan perilaku lebih dari yang dialami secara fisik. Ketiga; 'kejujuran dan gejala terkait dengan pekerjaan'. Keempat; 'gejala bermanifestasi diri mereka pada orang yang tidak menderita psikopatologi'. Kelima; 'ada penurunan dalam kinerja dan efektivitas di tempat kerja karena sikap negatif dan perilaku yang berhubungan dengan *burnout*'. Lebih lanjut mereka mengemukakan bahwa karakteristik *burnout* dapat dicontohkan dalam tiga langkah, dari proses *burnout*, yaitu:

Langkah pertama: Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*).

Kelelahan emosional ditandai dengan kekurangan energi emosional dan persepsi yang emosional karena habisnya sumberdaya (Cordes dan Dougherty, 1993). Stres ini adalah konstan dari waktu ke waktu dan membuat orang-orang mengalami kelelahan emosional. Kelelahan emosional sering timbul di pekerjaan sehingga menjadi aspek yang paling konsisten dari *burnout*. Kelelahan emosional merupakan subdimensi satu-satunya yang ada dalam dimensi *burnout* pada semua sampel dari penelitian sebelumnya (Cordes dan Dougherty, 1993).

Kelelahan emosional merupakan penipisan energi yang berupa kekurangan energi emosional; bukan energi fisik. Orang-orang tidak merasa lelah secara fisik karena melakukan pekerjaan berat seperti kerja manual, melainkan terkurasnya perasaan emosional dari kurangnya sumber daya karena menghadapi tuntutan dan stres. Kekurangan energi tersebut dianggap sebagai kerugian lebih lanjut sumberdaya, misalnya untuk mengatasi depersonalisasi.

Langkah kedua: Depersonalisasi (*depersonalization*).

Depersonalisasi atau perubahan kepribadian dapat menyebabkan dehumanisasi, memperlakukan orang sebagai obyek. Depersonalisasi dipandang sebagai bentuk mengatasi jarak pekerja dari pekerjaan dan klien. Jasa profesi memerlukan penyedia layanan untuk peduli dengan orang yang menerima layanan mereka, atau setidaknya untuk menampilkan emosi yang sesuai (Henderson, 2001). Jarak adalah bentuk penanggungan yang memungkinkan orang untuk secara mental melepaskan diri dari situasi stres (Folkman dan Moskowitz, 2004). Upaya untuk mengatasi kelelahan emosional menjadi emosional, terpisah karena adanya jarak.

Pengalaman kelelahan emosional yang dirasakan seseorang dapat berbeda, misalnya mereka menjadi berperasaan dan cenderung berperilaku negatif (Maslach, *et al.*, 2001). Jarak adalah ketidakmampuan untuk beradaptasi ketika orang memiliki kendali atas situasinya karena mereka tidak mungkin terlibat dalam kemampuan bertahan terhadap masalah (Lazarus dan Folkman, 1984). Jarak dapat mengatasi tanggapan terhadap *stressor* yang ditandai dengan tuntutan yang tinggi dan sumberdaya yang rendah (Hobfoll, 1989). Individu menganggap mengatasi jarak sebagai cara yang efektif untuk memisahkan dengan tuntutan pekerjaan atau *stressor*, namun mereka kehilangan sumberdaya lebih dari yang diharapkan karena dapat menurunkan komitmen yang dapat mengakibatkan moral menjadi lebih rendah, gangguan fungsi-fungsi sosial, dan kemungkinan mengganggu kesehatan (Lazarus dan Folkman, 1984). Konsekuensi berikutnya mengakibatkan hilangnya sumberdaya lebih lanjut (Hobfoll, 1989).

Langkah ketiga: Perasaan prestasi pribadi yang berkurang (*diminished personal accomplishment*).

Dalam kondisi *burnout* orang merasa berkurang prestasi pribadinya, mereka tidak dapat melakukan pekerjaannya secara memadai. Prestasi pribadi yang berkurang adalah penurunan prestasi seseorang yang dianggap profesional di bidangnya (Maslach dan Leiter, 1997). Perasaan penurunan prestasi pribadi dapat dicontohkan dalam pelayanan kepada manusia dan bidang layanan pelanggan, seperti perawatan dan layanan pelanggan.

4. Pengukuran dan Dimensi *Burnout*

The Maslach Burnout Inventory (MBI) dikemukakan oleh Maslach dan Jackson (1981), disempurnakan dari waktu ke waktu, dan paling banyak digunakan dalam penelitian tentang *burnout*. *Maslach Burnout Inventory Human Service Survey* atau MBI-HSS digunakan untuk mengukur tiga dimensi *burnout*, yakni: 1) kelelahan emosional; 2) depersonalisasi, dan; 3) perasaan prestasi pribadi yang berkurang. Maslach kemudian merevisi skala tersebut, dan mengembangkan skala yang disebut *Maslach Burnout Inventory – General Survey* atau MBI-GS (Maslach dan Jackson, 1986) yang cocok untuk industri biasa. MBI-GS mencakup tiga dimensi, yakni: 1) Kelelahan (*Exhaustion*), meliputi kelelahan emosional dan fisik; 2) Sinisme (*Cynicism*), berarti ketidakpedulian terhadap pekerjaan, dan; 3) Penurunan kemampuan profesional (*professional efficacy decrease*), yaitu perasaan penurunan prestasi sebagaimana yang diharapkan atau *self-competency*.

Maslach, *et al.* (1996) menegaskan bahwa terdapat sebuah konsensus yang mendasari tiga dimensi *burnout* yang ada. Meskipun Brenninkmeijer dan

Van Yperen (2003) berpendapat bahwa *burnout* harus dilihat dalam istilah unidimensional, namun penelitian selanjutnya tentang *burnout* telah menyebabkan pengembangan teori multidimensi terkait *burnout*. Leiter dan Maslach (1988) mengemukakan bahwa tiga komponen *job burnout* memiliki hubungan kausal. Seorang karyawan mungkin merasa bahwa sumber daya emosionalnya habis karena interaksi yang sering dengan pelanggan. Sebagai strategi untuk mengatasi kelelahan emosional, karyawan dapat melepaskan diri dari orang lain (misalnya pelanggan, rekan kerja, dan pengawas), serta menunjukkan ketidakpedulian untuk melindungi diri mereka sendiri atau depersonalisasi. Akibatnya, karyawan dengan sikap negatif, seperti mengalami kesulitan mencapai kinerja tinggi atau perasaan prestasi pribadi yang menurun.

Beberapa penelitian menunjukkan komponen yang berbeda dari *burnout*. Kelelahan emosional secara luas dianggap sebagai komponen dasar dan fundamental serta paling penting dari *burnout* (Deery, *et al.*, 2002; Maslach, 1982). Beberapa studi mengecualikan berkurangnya prestasi pribadi sebagai dimensi *burnout* (Schaufeli dan Bakker, 2004) karena mencerminkan efektivitas diri, sifat pribadi. Lee dan Ashforth (1996) mengemukakan bahwa berkurangnya prestasi pribadi berkorelasi lemah dengan *burnout*, sedangkan kelelahan emosional dan depersonalisasi sangat berkorelasi dengan *burnout*. Namun, dalam konsep *burnout* sebagaimana yang dikemukakan Maslach (1982), menurunnya prestasi pribadi dianggap sebagai komponen penting dari *burnout*, meskipun efeknya lebih lemah dibandingkan dengan kelelahan emosional atau depersonalisasi (Maslach dan Leiter, 2008).

Maslach dan Leiter (2008) menyebutkan tiga dimensi *burnout*, dan pengukurannya mengikuti konsep Maslach dan Jackson (1981), yakni “*The Measurement of Experienced Burnout*”. Maslach, *et al.* (1996) menyatakan bahwa kerangka tiga dimensi terus menjadi model yang dominan pada kelelahan pekerjaan (*job burnout*). *Burnout* dipandang sebagai komponen utama dari kelelahan pekerjaan dan manifestasi paling jelas dari sindrom yang kompleks. Ketika orang menggambarkan diri mereka mengalami kelelahan atas pekerjaan mereka, maka yang paling mungkin adalah merujuk pada pengalaman *burnout* mereka. Ketiga dimensi *burnout* dimaksud adalah:

- A. Kelelahan emosional, sebagai dimensi dasar stres pada kelelahan kerja; mengacu pada ‘perasaan yang berlebihan dan habisnya sumber daya seseorang secara emosional dan fisik’. Kelelahan emosional individu menguras emosi dan kekurangan energi;
- B. Depersonalisasi, sebagai dimensi interpersonal kelelahan kerja. Depersonalisasi atau perubahan kepribadian digambarkan sebagai sinisme, lekas marah, hilangnya idealisme, dan respon negatif dan berperasaan terkait berbagai aspek dari pekerjaan, dan;
- C. Perasaan prestasi pribadi yang menurun, mengacu pada perasaan berkurangnya kemampuan profesional, produktivitas kerja, moral rendah, dan ketidakmampuan untuk mengatasi tuntutan pekerjaan.

Dari ketiga dimensi *job burnout* tersebut, kelelahan emosional yang paling sering diidentifikasi dan dianalisis secara menyeluruh.

2.1.3. Keinginan untuk Pindah

1. Hakekat Keinginan untuk Pindah

Keinginan untuk pindah pertama kali dijelaskan oleh peneliti psikologi, yakni Porter dan Steers pada tahun 1973. Mereka menyatakan bahwa 'keinginan untuk pindah' merupakan langkah logis berikutnya setelah mengalami ketidakpuasan kerja.

Terdapat perbedaan istilah keinginan untuk pindah (*intention to leave*) dengan keinginan berhenti (*turnover intentions*). Fishbein dan Ajzen (1975) memilah istilah *turnover intentions*. *Intention* adalah komponen dalam diri individu yang mengacu pada keinginan untuk melakukan tingkah laku tertentu. Hal-hal yang diasumsikan dapat menangkap faktor-faktor yang memotivasi dan yang berdampak kuat pada tingkah laku. *Turnover* itu sendiri sebagai wujud nyata dari *turnover intentions*, yaitu keinginan atau niat untuk melakukan suatu perilaku tertentu yang dapat mengganggu efektivitas jalannya organisasi.

Pasewark dan Strawser (1996) menjelaskan bahwa *turnover intentions* mengacu pada niat seseorang untuk mencari alternatif pekerjaan lain, dan belum terwujud dalam bentuk perilaku nyata. Fishbein (1967) dan Newman (1974) menjelaskan bahwa *turnover intentions* menunjukkan perilaku niat untuk tetap tinggal (*stay*) atau meninggalkan (*leave*) organisasi secara konsisten berhubungan dengan perpindahan pekerjaan (*turnover*). Mobley, et al. (1978) menyatakan bahwa *turnover intentions* di antara para pegawai mempunyai korelasi yang kuat dengan *intention to quit* (niat untuk keluar), *job search* (pencarian pekerjaan), dan *thinking of quit* (memikirkan keluar). Mobley, et al. (1979) berpendapat bahwa *turnover intentions* seseorang dapat memberikan penjelasan tentang pandangan dan evaluasi pekerjaan seseorang.

2. Pengertian Keinginan untuk Pindah

Zeffane (1994) memilah istilah *intention to leave*. *Intention* adalah niat atau keinginan yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu, sementara *leave* adalah keluarnya atau penarikan diri seseorang karyawan dari tempat kerja. Dengan demikian keinginan untuk pindah adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk keluar bekerja dari pekerjaannya. Steel dan Ovalle (1984) menyatakan bahwa intensi merupakan suatu prediktor tunggal terbaik bagi perilaku yang akan dilakukan. Dengan demikian, *intention to leave* merupakan prediktor terbaik terhadap gejala atau perilaku *to leave*. Abelson (1987) mendefinisikan *intention to leave* sebagai keinginan individu untuk meninggalkan organisasi guna mencari alternatif pekerjaan lain. Dengan demikian, istilah *intention to leave* mengacu pada keinginan untuk pindah kerja dari organisasi sekarang kepada organisasi yang lain.

3. Teori dan Model Keinginan untuk Pindah

Fishbein dan Ajzen pada Tahun 1980 mengembangkan Teori Tindakan Beralasan (*The Theory of Reasoned Action/TRA*) sebagai perbaikan atas Teori Integrasi Informasi (*The Information Integration Theory*) mereka tahun 1975. Ada dua perubahan penting dalam teori tersebut. Pertama, dalam TRA menambahkan unsur lain dalam proses persuasi, yakni niat perilaku. Perubahan kedua adalah menggunakan dua elemen, yakni sikap dan norma (atau harapan orang lain) untuk memprediksi niat perilaku. Sebagaimana dalam Teori Integrasi Informasi, sikap memiliki dua komponen, mereka menyebutnya sebagai “evaluasi dan kekuatan keyakinan”. Komponen kedua yang mempengaruhi niat perilaku, yakni norma subyektif yang juga memiliki dua komponen: 1) keyakinan normatif

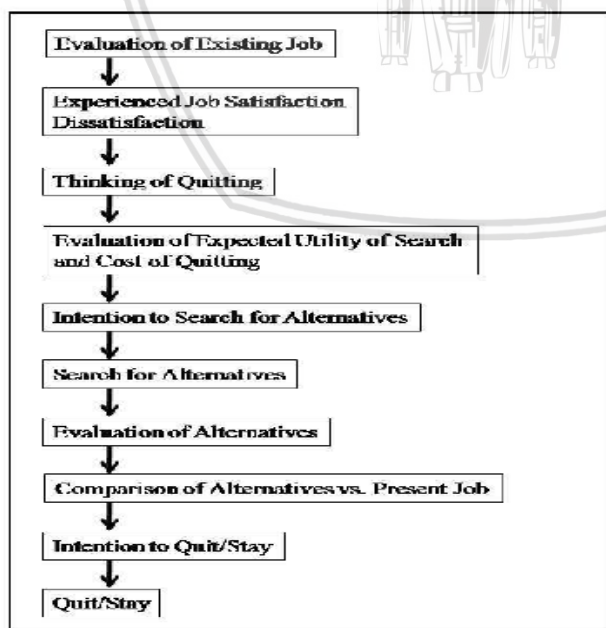
(“Apa yang saya pikir orang lain ingin mengharapkan saya untuk melakukan”), dan; 2) motivasi untuk memenuhi (“Betapa pentingnya bagi saya melakukan apa yang saya pikir orang lain harapkan”).

Pada Tahun 1991 Ajzen mengemukakan “Teori Perilaku yang Direncanakan (*The Theory of Planned Behavior/TPB*)” yang merupakan perluasan dari TRA. Dalam penelitian, Teori Pembentukan Perilaku banyak dikaitkan dengan perilaku kinerja, dan TRA terkait dengan perilaku sukarela. Kenyataannya, perilaku tampaknya tidak 100 persen sukarela dan terkendali, hal ini mengakibatkan penambahan pengendalian perilaku aktual atau yang dirasakan (*actual behavioral control*). TPB merupakan teori yang memprediksi perilaku yang disengaja, karena perilaku dapat dipertimbangkan dan direncanakan.

Prediktor terbaik dari perilaku adalah niat. Niat adalah representasi kognitif kesiapan seseorang untuk melakukan perilaku tertentu, dan itu dianggap sebagai anteseden langsung dari perilaku. Niat ini ditentukan oleh tiga hal, yakni: sikap mereka terhadap perilaku tertentu, norma subjektif, dan pengendalian perilaku yang dirasakan. TPB menyatakan bahwa hanya sikap yang dapat memprediksi perilaku tertentu. Norma subjektif atau keyakinan untuk melihat perilaku yang bersangkutan. Pengendalian perilaku yang dirasakan mengacu pada persepsi masyarakat terhadap kemampuan mereka untuk melakukan perilaku tertentu. Prediktor ini menyebabkan niat. Semakin baik sikap dan norma subjektif, serta semakin besar pengendalian perilaku yang dirasakan, maka semakin kuat niat seseorang untuk mewujudkan perilaku.

Mobley (1977) mengemukakan *Mobley's Employee Turnover Decision Process Model*. Dijelaskan bahwa *intention to quit/leave* menunjukkan langkah logis berikutnya setelah seseorang mengalami ketidakpuasan dalam proses penarikan diri (*withdrawal*). Proses keputusan penarikan diri menunjukkan bahwa *thinking of quitting*, dan bahwa *intention to leave* diikuti oleh beberapa langkah lainnya yang menjadi langkah akhir sebelum *actual quitting*. Penarikan diri dari organisasi (*organizational withdrawal*) mencerminkan rencana individu untuk meninggalkan organisasi, baik secara temporer maupun permanen, yaitu:

- A. Penarikan diri dari pekerjaan (*work withdrawal*), biasa disebut mengurangi jangka waktu dalam bekerja atau melakukan penarikan diri secara sementara.
- B. Alternatif mencari pekerjaan baru (*search for alternatives*), biasanya karyawan benar-benar ingin meninggalkan pekerjaannya secara permanen. Dapat dilakukan dengan proses pencarian pekerjaan baru, sebelum mengambil keputusan aktual untuk meninggalkan pekerjaan.



Gambar 2.3. Mobley's Employee Turnover Decision Process Model

Sumber: Mobley (1977)

Robbins (2006) menjelaskan bahwa penarikan diri seseorang keluar dari suatu organisasi dapat diputuskan secara sukarela (*voluntary turnover*) maupun tidak sukarela (*involuntary turnover*). *Voluntary turnover* atau *quit* merupakan keputusan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela yang disebabkan oleh faktor seberapa menarik pekerjaan yang ada saat ini, dan tersedianya alternatif pekerjaan lain. Sebaliknya, *involuntary turnover* atau pemecatan menggambarkan keputusan pemberi kerja (*employer*) untuk menghentikan hubungan kerja dan bersifat *uncontrollable* bagi karyawan yang mengalaminya.

4. Pengukuran dan Dimensi Keinginan untuk Pindah

Pengukuran keinginan untuk pindah menurut Fisbein dan Ajzen (1975) dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Pengukuran secara langsung yakni melalui pertanyaan yang diajukan secara langsung kepada individu apakah ia akan melakukan suatu perilaku tertentu atau tidak, bertitik tolak dari penilaian tunggal, yaitu: Ya – Tidak, atau, Mau – Tidak Mau. Sebaliknya pengukuran secara tidak langsung dapat dilakukan dengan menggunakan skala yang bertitik tolak pada model pilihan jawaban dari 'Sangat sesuai' sampai 'Sangat tidak sesuai' pada perilaku tertentu.

Johnston, *et al.* (1990) mengukur keinginan untuk pindah. Responden diminta untuk menilai kemungkinan bahwa mereka akan meninggalkan posisi mereka dalam tiga bulan berikutnya, enam bulan, satu tahun, dan dua tahun. Maertz dan Campion (2004) menggunakan delapan item untuk mengukur *Intention to Leave* yang terdiri dari: 1) Saya berencana mencari pekerjaan baru dalam waktu dua belas bulan ke depan; 2) Jika saya memiliki kesempatan, saya

tidak akan bekerja untuk organisasi ini satu tahun dari sekarang; 3) Ada pekerjaan lain yang tersedia, dan sebanding; 4) Saya tertarik dengan peluang kerja di tempat lain; 5) Saya percaya bahwa saya bisa dengan mudah menemukan pekerjaan sama atau lebih baik; 6) Saya merasa bahwa saya akan kehilangan pengalaman berharga jika saya meninggalkan organisasi ini; 7) Saya merasa bahwa saya berhutang terhadap organisasi karena telah mendukung saya, dan; 8) Saya merasa berkewajiban untuk tinggal di organisasi ini.

Kumar dan Govindarajo (2014) mengembangkan instrumen keinginan untuk pindah yang mereka sebut dengan: "*Intention to Leave Instrument (ILI)*" yang dipergunakan untuk mengukur keinginan untuk pindah, dan sangat sesuai diterapkan pada organisasi. ILI berisi 12 item dari 3 indikator variabel *intention to leave*, yakni: 1) kesempatan pekerjaan alternatif yang dirasakan (*perceived alternative employment opportunities/PAEO*); 2) harapan pekerjaan (*job hopping*), dan; 3) keinginan berhenti (*turnover intention*).

A. Kesempatan pekerjaan alternatif yang dirasakan (PAEO)

PAEO mengacu pada persepsi individu atas ketersediaan lapangan kerja alternatif dalam lingkungan organisasi, dan merupakan fungsi dari kondisi pasar tenaga kerja.

B. Harapan pekerjaan

Ghiselli (2000) dalam Kumar dan Govindarajo (2014) menyebutkan bahwa kecenderungan pekerja terlibat dalam *job hopping* sebagai "sindrom petualangan (*hobo syndrome*)", yaitu keinginan untuk pindah dari satu pekerjaan ke beberapa pekerjaan lain, ke tempat lain. Khatri, *et al.* (2001) mendefinisikan *job hopping* sebagai suatu sikap atau perilaku karyawan bermigrasi dari satu pekerjaan ke pekerjaan lain, terlepas dari alternatif yang

lebih baik atau motif rasional lainnya. *job hoping* sebagai "sindrom petualangan (*hobo syndrome*).

C. Keinginan berhenti

Keinginan berhenti menyiratkan niat seseorang untuk meninggalkan organisasi yang mempekerjakannya. Hal tersebut ditunjukkan oleh hasrat yang sadar dan terencana dari individu terhadap melalui penarikan diri secara sukarela dan permanen dari organisasi.

2.1.4. Karakteristik Demografi

Niat untuk meninggalkan perusahaan dapat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi yang dikenal sebagai 'Kategori Sosial bagi Seorang Individu (*Social Categories for An Individual*)' atau Karakteristik Demografi (*Demographic Characteristics*)". Banyak studi yang menelaah keterkaitan karakteristik atau variabel demografi dengan *burnout* dan keinginan untuk pindah, serta menunjukkan hasil yang beragam, misalnya: gender, usia, pengalaman kerja, pendidikan, dan gelar dikaitkan dengan variabel dan dimensi *burnout* (Serin dan Balkan, 2014). Karakteristik personal dari karyawan, seperti: intelegensi, sikap, masa lalu, minat, jenis kelamin, usia, dan masa kerja, serta reaksi individu terhadap pekerjaannya merupakan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap terjadinya keluar dari pekerjaan (Zeffane, 1994).

Niat untuk meninggalkan perusahaan dapat ditentukan oleh profil demografi, seperti: usia, masa kerja, tingkat pendidikan, lokasi, jenis kelamin, dan lain-lain. Variabel-variabel tersebut relevan dalam pemahaman keinginan untuk pindah (Price, 1995):

1. Usia

Pekerja atau karyawan muda memiliki tingkat *to leave* yang lebih tinggi daripada pekerja-pekerja yang lebih tua. Hal ini mungkin disebabkan pekerja yang lebih tua enggan berpindah-pindah tempat kerja karena berbagai alasan, seperti tanggung jawab keluarga, mobilitas yang menurun, tidak mau repot pindah kerja dan memulai pekerjaan di tempat yang baru, atau energi sudah berkurang, serta karena senioritas yang belum tentu diperoleh di tempat kerja yang baru walaupun kompensasi dan fasilitasnya lebih besar dan memuaskan.

2. Masa kerja

Semakin lama masa kerja karyawan akan semakin rendah kecenderungan untuk meninggalkan perusahaan. Beberapa studi juga menunjukkan bahwa keinginan untuk pindah lebih banyak terjadi pada karyawan yang mempunyai masa kerja singkat. Mereka yang meninggalkan perusahaan sering pula menemukan sesuatu yang mereka harapkan di tempat atau pekerjaan yang baru. Di samping itu umumnya pekerja-pekerja baru tersebut masih muda usianya, masih punya keberanian untuk berusaha mencari perusahaan dan pekerjaan yang sesuai dengan yang diharapkan.

3. Tingkat pendidikan dan intelegensi

Karyawan yang mempunyai tingkat pendidikan lebih tinggi, lebih berani keluar dan mencari pekerjaan baru daripada mereka yang tingkat pendidikannya lebih rendah, karena kemampuan intelegensinya yang terbatas pula. Karyawan yang mempunyai tingkat intelegensi rendah akan memandang tugas-tugas yang sulit sebagai tekanan dan sumber kecemasan. Ia mudah merasa gelisah akan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan merasa tidak aman.

4. Keikatan terhadap perusahaan

Semakin tinggi keikatan seseorang terhadap perusahaannya, akan semakin kecil mereka untuk berpindah pekerjaan atau perusahaan, demikian sebaliknya.

5. Budaya perusahaan

Budaya yang kuat akan membentuk kohesivitas, kesetiaan, dan komitmen terhadap perusahaan pada para pekerjanya, dan akan mengurangi keinginan pekerja untuk meninggalkan organisasi atau perusahaan.

2.2. Hasil Penelitian Terdahulu

2.2.1. Pengaruh Stres Kerja terhadap *Burnout*

Elit, *et al.* (2004) mengemukakan bahwa *burnout* merupakan hasil jangka panjang stres. Jika stres pekerjaan tidak ditangani dan dikelola secara efektif, akan mengarah pada jenis stres kerja yang berat, yaitu *burnout* (Burke, 2002; Rice, 2005; Spangenberg dan Theron, 2005; Wilhelm, *et al.*, 2004). Stres pekerjaan dinyatakan sebagai faktor penyebab *burnout* karyawan (Day, *et al.*, 2009; Maslach dan Leiter, 1997). Salah satu hasil pengujian hipotesis penelitian Schmitz, *et al.* (2000) membuktikan bahwa stres kerja akan meningkatkan *burnout*.

Beberapa peneliti juga telah membuktikan hubungan dimensi stres kerja dengan *burnout*. Korelasi positif secara signifikan antara konflik peran dengan *burnout* (Ivancevich dan Matteson, 1987; Kahn, *et al.*, 1964; Maslach, *et al.*, 1996; Moore, 2000). Hubungan positif antara konflik peran dan ambiguitas peran dengan *burnout* (Cordes dan Dougherty, 1993; Jackson, *et al.*, 1986; Lee dan Ashforth, 1996; Singh, *et al.*, 1994). Berbagai jenis stres yang berhubungan dengan pekerjaan, seperti: kelebihan beban kerja, ambiguitas peran, konflik

peran, otonomi kerja yang terbatas, dan tuntutan klien telah terbukti berkontribusi terhadap *burnout* (Devereux, *et al.*, 2009; Kowalski, *et al.*, 2010; Peiro, *et al.*, 2001; White, *et al.*, 2006).

Salami (2011) melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh lingkungan, yakni: stres pekerjaan dan dukungan sosial serta faktor pribadi (sifat kepribadian) terhadap *burnout* dosen.¹⁾ Stres kerja (*occupational stress*), terdiri dari: a) beban kerja; b) masalah interpersonal; c) tekanan waktu; d) kondisi kerja; e) masalah kepemimpinan; f) fasilitas tidak memadai, dan; g) masalah pribadi. Pengukuran stres kerja mempergunakan *Occupational Stress Scale* (Salami, 2003). *Burnout* terdiri dari: a) kelelahan emosional; b) depersonalisasi; c) perasaan menurunnya prestasi pribadi. Pengukuran *burnout* mempergunakan Skala Maslach *Burnout Inventory*; *Human Service Survey* atau MBI-SS oleh Maslach, *et al.* (1996). Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa stres kerja secara signifikan berkorelasi dengan semua dimensi *burnout*. Temuan tersebut konsisten dengan peneliti sebelumnya, seperti: Kokkinos (2007) dan Moore (2000). Stres muncul ketika dosen menilai lingkungan sebagai salah satu faktor penyebab yang melebihi sumber daya atau kemampuannya, dan karena itu dianggap sebagai ancaman. Dosen memiliki harapan dan keinginan yang tinggi namun rentan terhadap stres dan *burnout* (Kokkinos, 2007).

Penelitian Yi dan Mei (2012) mengadopsi enam dimensi stres kerja yang dipergunakan oleh George dan Jones (2002), yakni: a) konflik peran; b) ketidakjelasan peran; c) *overload*; d) *underload*; e) promosi dan tugas menantang, serta; f) kesejahteraan ekonomi dan keamanan kerja. Indikator *burnout* mempergunakan Skala Maslach *Burnout Inventory – General Survey* atau MBI-GS oleh Maslach dan Jackson (1986) yang cocok untuk industri biasa.

Indikator *burnout* terdiri dari dimensi: a) kelelahan: meliputi kelelahan emosional dan fisik; b) sinisme, yaitu ketidakpedulian terhadap pekerjaan, dan; c) penurunan kemampuan profesional. Dari pengujian hipotesis, menunjukkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut: 1) Korelasi positif yang signifikan antara stres kerja dan *job burnout*; 2) Pengaruh stres kerja terhadap dimensi *job burnout*, yakni: a) stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelelahan, dimana dimensi *overload* berpengaruh dominan; b) stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap sinisme, dimana dimensi *overload* berpengaruh dominan; c) stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap penurunan kemampuan profesional, dimensi promosi dan tugas menantang berpengaruh dominan; 3) Pengaruh antar dimensi pada masing-masing variabel: a) konflik peran, *overload*, kesejahteraan ekonomi dan keamanan pekerjaan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kelelahan; b) konflik peran, *overload*, *underload*, kesejahteraan ekonomi dan keamanan pekerjaan secara positif dan signifikan terhadap sinisme, dan; c) ambiguitas peran, promosi dan tugas yang menantang secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap penurunan kemampuan profesional. Temuan penelitian menyimpulkan bahwa sifat kepribadian memoderasi pengaruh antara stres kerja terhadap *job burnout*.

Stanley dan Muramatsu (2009) mengkaji hubungan *burnout* dengan dimensi stres kerja. Indikator stres kerja terdiri dari lima dimensi, yakni: a) kelebihan beban kerja; b) ambiguitas peran; c) konflik peran; d) partisipasi dalam pengambilan keputusan yang rendah, dan; e) kecacatan klien. *Burnout* diukur dengan skala Maslach *Burnout Inventory Human Services Survey* atau MBI-SS (Maslach dan Jackson, 1996). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: 1) Stres kerja berhubungan positif dengan *burnout*; 2) Hubungan dimensi stres

kerja dengan *burnout* menunjukkan bahwa kelebihan beban kerja, kecacatan klien, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan yang rendah memiliki hubungan yang signifikan dengan *burnout*, namun ambiguitas peran dan konflik peran secara statistik tidak memiliki hubungan signifikan dengan *burnout*.

2.2.2. Pengaruh Stres Kerja terhadap Keinginan untuk Pindah

Layne (2001) menemukan bahwa satu-satunya variabel yang berpengaruh signifikan secara statistik terhadap keinginan untuk pindah adalah stres. Keinginan berpindah berkorelasi positif dengan stres (Noor dan Maad, 2008). Hasil penelitian Rizavi, *et al.* (2011) menyimpulkan bahwa stres kerja dapat menjadi faktor utama dalam meningkatkan tingkat keinginan berhenti di sektor perbankan Pakistan. Meta-analisis dari 157 studi Podsakoff, *et al.* (2007) menemukan efek diferensial penghalang dan tantangan *stressor* terhadap sikap kerja dan kriteria retensi, seperti perilaku pengunduran diri, keinginan untuk pindah, serta berhenti dengan sukarela.

Al Rub dan Al Zaru (2008) menguji pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah, dengan melakukan studi terhadap perawat di empat rumah sakit pemerintah di Yordania. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja meningkatkan niat untuk meninggalkan pekerjaan. Dianjurkan untuk mengatur strategi yang jelas guna mengenali prestasi perawat, meningkatkan motivasi dan penghargaan guna mencapai kinerja tinggi, serta melakukan umpan balik secara berkelanjutan.

2.2.3. Pengaruh *Burnout* terhadap Keinginan untuk Pindah

Beberapa penelitian telah membuktikan bahwa *burnout* berhubungan positif dengan keinginan berhenti atau untuk pindah (Fang dan Baba, 1993; Fimian, *et al.*, 1988; Maslach, *et al.*, 1996; Schaufeli dan Enzmann, 1998; Swider dan Zimmerman, 2010). Schwab (1986) mengemukakan bahwa kelelahan emosional sebagai faktor penting alasan keinginan untuk pindah para guru. Schaufeli dan Bakker (2004) menyimpulkan bahwa komponen *burnout*, mencakup: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan perasaan prestasi pribadi yang rendah berhubungan positif dengan keinginan untuk pindah. Ditegaskan bahwa kelelahan emosional dan depersonalisasi merupakan prediktor penting keinginan untuk pindah. Babakus, *et al.* (2009), Lee dan Ashforth (1996), Leiter (1993) mengemukakan bahwa kelelahan emosional dan depersonalisasi sangat terkait dengan kecenderungan penarikan, seperti ketidakhadiran dan keinginan untuk pindah, sedangkan perasaan menurunnya prestasi pribadi berhubungan lemah dengan keinginan untuk pindah. Altunoğlu dan Sarpkaya (2012) dalam penelitian mereka menemukan bahwa dimensi *burnout*, yakni kelelahan emosional dan depersonalisasi berhubungan positif dengan keinginan untuk pindah, namun tidak terdapat hubungan yang signifikan antara perasaan prestasi pribadi yang menurun dengan keinginan untuk pindah.

Weisberg dan Sagie (1999) membuktikan bahwa dimensi *burnout*, mencakup: fisik, mental, dan emosi berpengaruh signifikan terhadap keinginan untuk pindah. Studi Ciftcioglu (2001) mengungkapkan keinginan untuk pindah memiliki korelasi positif dengan kelelahan emosional dan depersonalisasi, serta negatif dengan prestasi pribadi. Zhang dan Feng (2011) menyebutkan sindrom kelelahan merupakan faktor yang relevan mempengaruhi keinginan untuk

pindah. Di antara tiga dimensi sindrom *burnout*, niat untuk pindah menunjukkan korelasi tertinggi dengan kelelahan emosional dan menurunnya prestasi pribadi.

Choi, *et al.* (2012) menemukan bahwa ketiga komponen *burnout* berhubungan positif dengan keinginan berhenti, sesuai dengan hasil penelitian Schaufeli dan Bakker (2004). Mereka menyatakan bahwa hasil penelitian memberikan dukungan yang kuat pada argumen bahwa *burnout* merupakan anteseden perputaran karyawan (Lee dan Ashforth, 1996; Maslach, 1982). Lebih rinci, diketahui bahwa keinginan berhenti dipengaruhi oleh depersonalisasi dan kelelahan emosional. Hal ini menunjukkan bahwa keinginan untuk berhenti terjadi tatkala depersonalisasi tinggi, saat mereka menjadi berperasaan atau menjaga jarak dengan pelanggan, kolega, dan organisasi. Di sisi lain, komponen berkurangnya prestasi pribadi menunjukkan hubungan yang lemah dengan keinginan berhenti. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Babakus, *et al.* (2009), Lee dan Ashforth (1996), Leiter (1993) bahwa kelelahan emosional dan depersonalisasi sangat terkait dengan kecenderungan penarikan (seperti keinginan berhenti), sedangkan berkurangnya prestasi pribadi berkurang berhubungan lemah dengan kecenderungan tersebut.

Penelitian Tanjung (2012) menunjukkan hasil yang berbeda dengan beberapa penelitian di atas. Ditemukan terdapat hubungan yang tidak signifikan antara kelelahan kerja (*burnout*) dengan keinginan untuk keluar. Tidak signifikannya hubungan antara kelelahan kerja dengan keinginan untuk keluar tersebut dikaji dari perspektif reaksi perawat terhadap *burnout*. Demikian pula dengan hasil penelitian Maliki, *et al.* (2010) menyimpulkan bahwa *burnout* di tempat kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap keinginan untuk keluar.

2.2.4. Pengaruh Stres Kerja terhadap Keinginan untuk Pindah, Dimediasi *Burnout*

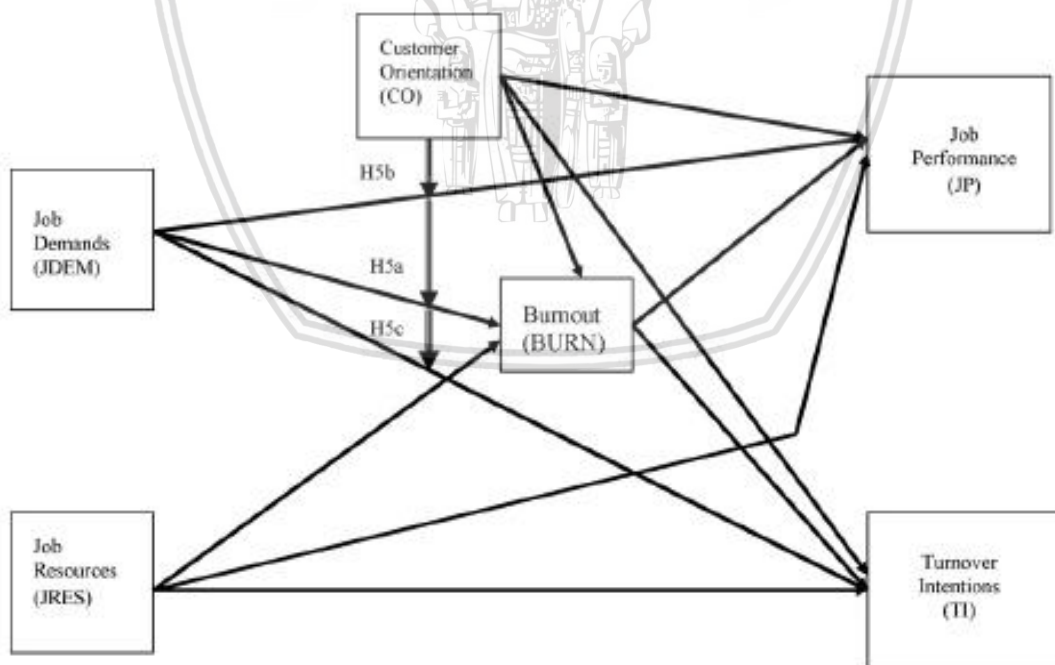
Dalam organisasi, stres tugas dan sosial dapat meningkatkan *burnout*, karena individu tidak mampu mengatasi tuntutan pribadi dan interpersonal (Fusilier dan Manning, 2005; Leiter, 1992). Ketika para profesional mengalami *burnout*, dan merasa tidak mampu melanjutkan pekerjaan mereka dengan cara yang berarti, mereka lebih mempertimbangkan untuk berhenti (Jackson, *et al.* 1986). Studi empiris dari negara-negara Barat dan Timur telah menunjukkan bahwa keinginan untuk pindah merupakan hasil dari stres dan *burnout* (Kemery, *et al.*, 1985; Williams, *et al.*, 2001).

Hasil penelitian Cropanzano, *et al.* (2003) menyimpulkan bahwa tingkat stres yang tinggi dapat meningkatkan kelelahan emosi, dan meningkatkan keinginan berhenti. Kelelahan emosional merupakan dimensi *burnout*, memediasi hubungan antara stres peran dan niat untuk meninggalkan organisasi. Selanjutnya dijelaskan bahwa karyawan yang bekerja dalam lingkungan stres dapat menyebabkan depresi, rasa kesia-siaan, keterlibatan kerja yang lebih rendah dan penarikan secara psikologis dari kelompok kerja.

Salah satu hasil penelitian Jiménez, *et al.* (2012) menelaah keterkaitan *stressor* pekerjaan dengan *burnout* dan keinginan untuk pindah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Seluruh dimensi *stressor* pekerjaan yang terdiri dari: a) manajemen dan supervisi; b) tekanan waktu; c) tekanan sosial, kerusakan profesi sosial, dan; d) pengalaman dengan nyeri dan kematian, berkontribusi positif terhadap keinginan untuk pindah; 2) Seluruh dimensi *burnout* yang terdiri dari: a) kelelahan (emosi, kognitif, dan kelelahan fisik); b) depersonalisasi (sikap negatif tentang praktek lingkungan dan citra profesi), dan; c) Harapan yang tidak

terpenuhi (kekecewaan), berhubungan signifikan dengan keinginan untuk pindah;
3) *Burnout* memediasi pengaruh *stressor* pekerjaan terhadap keinginan untuk pindah.

Babakus, *et al.* (2009) menguji salah satu hipotesis dalam model penelitian mereka, yakni pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap keinginan untuk pindah dimediasi *burnout*. Tuntutan pekerjaan terdiri dari tiga komponen, yakni: ambiguitas peran, konflik peran, dan kelebihan peran. Hasil pengujian pengaruh langsung adalah: a) tuntutan pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*; b) *burnout* berpengaruh signifikan terhadap keinginan untuk pindah. Hasil pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan tuntutan pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap keinginan untuk pindah dimediasi *burnout*.



Gambar 2.4. Model Penelitian Babakus, *et al.*

Sumber: Babakus, *et al.* (2009)

2.2.5. Pengaruh *Burnout* terhadap Keinginan untuk Pindah Dimoderasi Karakteristik Demografi

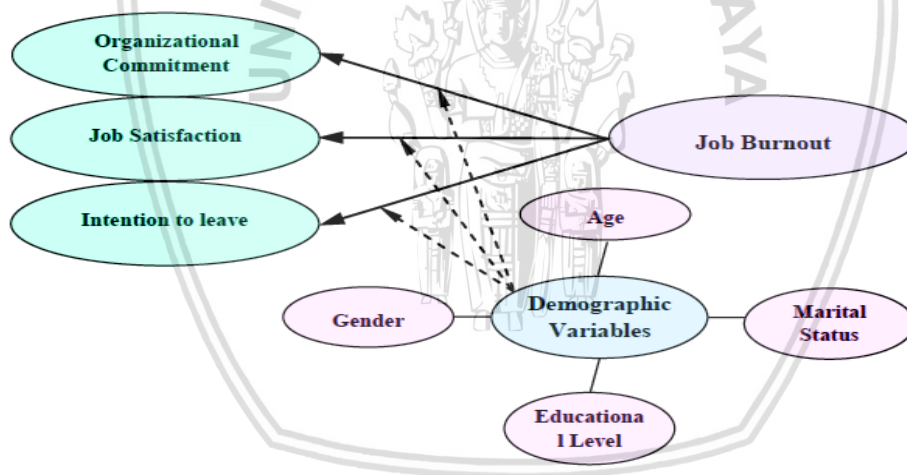
Demir, *et al.* (2003) mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat *burnout* dalam kehidupan profesional dan pribadi dan perawat yang bekerja pada *shift* kerja yang berbeda. Hasil penelitian mereka menemukan bahwa pengalaman kerja, status yang lebih tinggi, dan tingkat pendidikan yang lebih tinggi dapat menurunkan *burnout*, namun meningkat saat *shift* malam. Motaghi-Pishe (2008) melakukan penelitian di kalangan perempuan yang bekerja, untuk menentukan apakah hubungan *burnout* dengan perasaan takut dalam meraih keberhasilan terkait dengan beberapa variabel demografis seperti: peringkat organisasi, latar belakang akademis, status perkawinan, masa kerja, dan usia. Hasil mengidentifikasi bahwa tidak ada perbedaan signifikan yang diamati pada *burnout* dengan variabel demografis.

Penelitian Al-Kahtani (2013) tentang dampak dari variabel-variabel demografis tertentu seperti: posisi dalam pekerjaan saat ini, usia, pengalaman, dan status perkawinan terhadap *burnout* pada karyawan perbankan. Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa: 1) staf karyawan bawahan merasa tingkat *burnout* yang lebih tinggi daripada atasan mereka; 2) kelompok staf karyawan yang muda menunjukkan tingkat signifikan *burnout* yang lebih tinggi dari karyawan yang lebih tua; 3) kelompok karyawan yang memiliki pengalaman lebih tinggi, lebih merasakan *burnout* daripada rekan-rekan mereka, dan; 4) kelompok karyawan yang telah menikah lebih merasakan *burnout* dibandingkan karyawan yang masih lajang.

Lessen, *et al.* (2005) melakukan studi untuk melihat perbedaan yang signifikan antara beberapa variabel biografi terhadap *burnout*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan dalam aspek *burnout*, seperti: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan perasaan menurunnya prestasi pribadi atas dasar status perkawinan, gender, dan pelatihan tahunan. Serin dan Balkan (2014) melakukan penelitian tentang pengaruh perbedaan demografi terhadap *burnout* pada sektor publik. Hasil penelitian menunjukkan: 1) terdapat hubungan antara variabel demografi dengan depersonalisasi, namun tidak ditemukan hubungannya dengan kelelahan emosional dan prestasi pribadi; 2) terdapat hubungan positif antara depersonalisasi dengan gelar dan pendidikan, namun berhubungan negatif dengan usia dan gender; 3) korelasi positif antara usia dan pengalaman, namun negatif dengan gelar; 4) terdapat hubungan negatif antara pendidikan, usia, dan pengalaman kerja. Temuan penelitian adalah: a) tingkat *burnout* berkaitan dengan gelar, karena berhubungan dengan tanggung jawab yang lebih tinggi, dan; b) usia berhubungan negatif dengan *burnout*. Dijelaskan bahwa karyawan yang lebih tua lebih mampu menghadapi *burnout* daripada karyawan yang muda.

Cohen dan Golan (2007) melakukan penelitian yang salah satunya mengkaji keterkaitan variabel demografi dengan keinginan untuk pindah, dan menyimpulkan sebagai berikut: 1) usia berpengaruh negatif terhadap keinginan untuk pindah, dimana karyawan yang lebih muda memiliki keinginan lebih kuat untuk pindah, dan; 2) status perkawinan tidak berpengaruh terhadap keinginan untuk pindah.

Matin, *et al.* (2012) melakukan penelitian untuk mengetahui efek moderasi variabel demografi atas hubungan antara kelelahan pekerjaan (*job burnout*) dan konsekuensinya terhadap staf perusahaan sektor publik di Iran. Indikator *burnout* terdiri dari: a) kelelahan emosional; b) depersonalisasi; c) perasaan menurunnya prestasi pribadi, dan diukur dengan *Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI). Variabel demografi terdiri: a) gender; b) status perkawinan; c) tingkat pendidikan, dan; d) usia. Salah satu konsekuensi *burnout* yang dikaji adalah keinginan untuk pindah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) *Job burnout* berpengaruh terhadap peningkatan keinginan untuk pindah; 2) Seluruh variabel demografi tidak memoderasi hubungan antara *job burnout* dengan keinginan untuk pindah.



Gambar 2.5. Model Penelitian Matin, *et al.*

Sumber: Matin, *et al.* (2012)

BAB III

KERANGKA KONSEP PENELITIAN DAN HIPOTESIS

3.1. Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka model konseptual dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antar variabel yang dibangun berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu. Dari aspek teoritis dan empiris tersebut, selanjutnya dikembangkan hubungan konseptual antara variabel bebas, variabel antara, variabel terikat, dan variabel moderasi.

Dari aspek teoritis, untuk mengetahui stres kerja yang dialami *Medical Representative*, mengacu pada “Model Teoritis Berfokus pada Reaksi Stres (*Theoretical Models on the Relationship Between Stressful Situations and Strains*)”, dalam hal ini adalah: “Teori Kesesuaian Individu-Lingkungan (*Person-Environment/P-E Fit Theory*)” oleh Harrison (1978). *P-E Fit Theory* menegaskan bahwa interaksi antara individu dan lingkungannya menentukan apakah ada atau tidak sebuah situasi stres pada individu tersebut. Jika kesesuaian antara individu dan lingkungan tidak kompatibel, hasilnya adalah stres. Demikian pula, ketidakcocokan antara tuntutan individu dan kemampuan mereka dalam memenuhi tuntutan tersebut, dapat mengakibatkan stres.

Untuk mengetahui *burnout Medical Representative* yang disebabkan stres kerja, mengacu pada: “Teori Konservasi Sumber Daya *Burnout* (*The Conservation of Resources/COR Theory of Burnout*)” oleh Hobfoll (1989). Hobfoll dan Freedy (1993) menjelaskan bahwa stres dan *burnout* terjadi tatkala individu menerima ancaman terhadap nilai atau sumberdayanya. Ancaman dapat datang

dari pekerjaan yang berhubungan dengan tuntutan pekerjaan, hilangnya sumber daya yang berhubungan dengan pekerjaan, atau sumber daya yang dimiliki tidak mampu menghadapi tuntutan pekerjaan sesuai sumberdaya yang telah dicurahkan. Ancaman awal terhadap sumber daya ini dipandang sebagai *stressor*. Tatkala kondisi tersebut terus mengancam sumberdaya, terutama setelah sumber daya banyak dicurahkan, maka mengakibatkan *burnout* (Hobfoll, 2001).

Untuk mengetahui keinginan untuk pindah *Medical Representative*, mengacu pada: 1) "Teori Perilaku yang Direncanakan (*The Theory of Planned Behavior/TPB*)" oleh Ajzen (1991). TPB merupakan teori yang memprediksi perilaku yang disengaja, karena perilaku dapat dimusyawarahkan dan direncanakan. TPB menyatakan bahwa hanya sikap yang dapat memprediksi perilaku tertentu. Prediktor tersebut menyebabkan niat. Semakin baik sikap dan norma subjektif, serta semakin besar pengendalian perilaku yang dirasakan, maka semakin kuat niat seseorang untuk mewujudkan perilaku; 2) *Mobley's Employee Turnover Decision Process Model* (Mobley, 1977) yang menjelaskan bahwa keinginan untuk pindah (*intention to quit/leave*) menunjukkan langkah logis berikutnya setelah seseorang mengalami ketidakpuasan dalam proses penarikan diri (*withdrawal*). Selanjutnya Mobley, et al. (1979) mengemukakan bahwa *turnover intentions* seseorang dapat memberikan penjelasan tentang pandangan dan evaluasi pekerjaan seseorang.

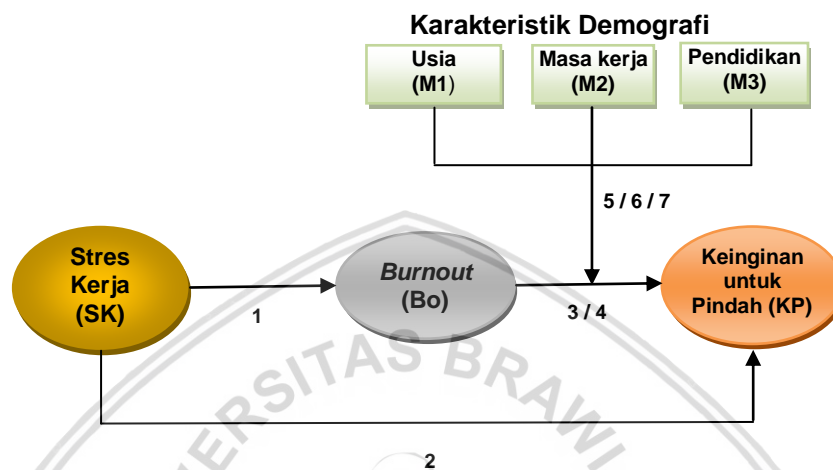
Untuk mengetahui keterkaitan antara stres kerja, *burnout*, dan keinginan untuk pindah *Medical Representative*, mengacu pada: "Teori Stres Peran dalam Organisasi Pemasaran (*A Theory of Role Stress in Marketing Organizations*)"

oleh Goolsby (1992). Stres kerja merupakan variabel bebas atau *predictor*, dan indikator yang dipergunakan mengacu pada: 1) *Boundary Role Stimuli* (BRS) yang terdiri dari: a) konflik peran; b) ambiguitas peran; c) tuntutan pelanggan, dan; d) tuntutan etika, serta; 2) kelebihan beban kerja (*work overload*), yakni indikator stres yang berhubungan dengan pekerjaan (*Work-related job stressors*) sebagaimana yang dikemukakan Ivancevich, *et al.* (2005). *Burnout* sebagai hasil individu (*personal outcomes*) dari stres kerja, dan berperan sebagai variabel mediasi atau *mediator*. Keinginan untuk pindah sebagai hasil organisasi (*organization outcomes*) dari stres kerja, dan berperan sebagai variabel terikat atau *criterion*.

Karakteristik demografi merujuk pada pendapat Price (1995) dan Zeffane (1994) yang menyatakan bahwa niat untuk meninggalkan perusahaan dapat ditentukan oleh profil demografi, seperti: usia, masa kerja, tingkat pendidikan. Karakteristik demografi berperan sebagai moderator hubungan antara *burnout* dengan keinginan untuk pindah.

Dari aspek empiris, kerangka konseptual penelitian ini dikembangkan dari: 1) model penelitian Babakus, *et al.* (2009) yang menggambarkan pengaruh tuntutan pekerjaan (*Job Demands*) dan tuntutan sumber daya (*Job Resources*) terhadap keinginan untuk pindah, melalui *burnout*; 2) model penelitian Jiménez, *et al.* (2012) yang menggambarkan keterkaitan *stressor* pekerjaan dengan *burnout* dan keinginan untuk pindah, dan; 3) model penelitian Matin, *et al.* (2012) yang menggambarkan pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah, dimoderasi variabel demografi.

Berdasarkan tujuan penelitian dan penjelasan di atas, maka model penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3. Kerangka Konseptual Penelitian

Sumber data: Hasil Penelitian terdahulu, diolah (2015)

Berbagai penelitian yang mendukung model penelitian di atas, antara lain:

1. Pengaruh stres kerja terhadap *burnout* (Burke, 2002; Day, *et al.*, 2009; Elit, *et al.*, 2004; Fernet, *et al.*, 2010; Maslach dan Jackson, 1981; Schmitz, *et al.*, 2000, Wilhelm, *et al.*, 2004).
2. Pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah (Al Rub dan Al Zaru, 2008; Layne, 2001; Noor dan Maad, 2008; Rizavi, *et al.*, 2011).
3. Pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah (Burke dan Richardsen, 2001; Fang dan Baba, 1993; Lee dan Ashforth, 1996; Matin, *et al.*, 2012; Schaufeli dan Bakker, 2004).
4. Pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah, dimediasi *burnout* (Babakus, *et al.*, 2009; Cropanzano, *et al.*, 2003; Jiménez, *et al.*, 2012; Kemery, *et al.*, 1985; Williams, *et al.*, 2001).
- 5, 6, dan 7. Pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah, dimoderasi karakteristik demografi (Matin, *et al.*, 2012); belum terbukti secara empiris.

3.2. Hipotesis Penelitian

Studi ini menempatkan tujuh hipotesis yang dikembangkan berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian serta kerangka konseptual penelitian yang dikemukakan sebelumnya. Secara rinci, hipotesis penelitian yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh stres kerja terhadap *burnout*

Hobfoll dan Freedy (1993) menjelaskan bahwa stres dan *burnout* terjadi tatkala individu menerima ancaman terhadap nilai atau hilangnya sumberdaya yang dimiliki. Ancaman dapat datang dari pekerjaan yang berhubungan dengan tuntutan pekerjaan, sedangkan hilangnya sumberdaya yang dimiliki tidak mampu menghadapi tuntutan pekerjaan sesuai sumberdaya yang telah dicurahkan. Sumber daya dimaksud dapat berasal dari dalam dan luar individu atau pribadi yang bersangkutan, serta dari dalam dan dari luar tempat kerja atau organisasi.

Menurut Lee dan Ashforth (1996), *burnout* paling banyak dipelajari korelasinya dengan stres kerja. Hasil penelitian Yi dan Mei (2012) membuktikan korelasi positif antara stres kerja dengan *burnout*. Cordes dan Dougherty (1993), Deery, *et al.* (2002), Demerouti, *et al.* (2001), Schaufeli dan Bakker (2004), Singh (2000), serta Singh, *et al.* (1994) mengemukakan bahwa *burnout* dapat diturunkan dengan mengurangi stres pekerjaan.

Mengacu pada kajian teori dan beberapa studi empiris tersebut di atas, dikemukakan hipotesis 1 (H1) sebagai berikut:

H1: Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout Med-Rep*.

2. Pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah

Stressor yang dihadapi di lingkungan kerja terkait dengan aspek-aspek perilaku organisasi. Persepsi stres di lingkungan kerja mendorong keputusan karyawan untuk benar-benar meninggalkan organisasi mereka (Johnson dan Indvik, 1996). Stamper dan Johlke (2003) menyatakan bahwa jika organisasi atau manajemen tidak menghargai karyawan atas kerja keras mereka, atau kontribusi organisasi menciptakan stres, kebanyakan mendorong niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan. *Stressor* berhubungan dengan keinginan untuk pindah (Chen dan Spector, 1992). Stres kerja berhubungan positif dengan niat untuk keluar dari organisasi (Cavanaugh, *et al.* 2000; Gupta dan Beehr, 1979, Paillé, 2011; Yahaya, *et al.*, 2012). Hasil penelitian Lee dan Kim (2002) menyimpulkan bahwa stres kerja berhubungan kuat dengan keinginan untuk pindah. Stres pekerjaan meningkatkan keinginan untuk pindah dari organisasi (Firth, *et al.*, 2004; Kemery, *et al.*, 1985). Hasil penelitian Rizavi, *et al.* (2011) menyimpulkan bahwa stres kerja dapat menjadi faktor utama dalam meningkatkan tingkat keinginan berhenti di sektor perbankan Pakistan.

Mengacu pada beberapa studi empiris tersebut di atas, dikemukakan hipotesis 2 (H2) sebagai berikut:

H2: Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk pindah *Med-Rep*.

3. Pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah

Maslach, *et al.* (2001) menjelaskan bahwa konsekuensi *burnout* dapat ditinjau dari dalam dua aspek, yaitu kinerja dan kesehatan. Dalam hal kinerja, pengaruh *burnout* disertai dengan penarikan diri, absensi, keinginan untuk pindah dan berhenti bekerja. Beberapa studi membuktikan bahwa *burnout*

berhubungan positif dengan keinginan untuk pindah (Lee dan Ashforth, 1996; Schaufeli dan Bakker, 2004; Schaufeli dan Enzmann, 1998). Hasil penelitian menunjukkan *burnout* berdampak terhadap keinginan untuk pindah (Geuts, *et al.*, 1998; Matin, *et al.*, 2012). Karyawan yang mengalami *burnout*, memiliki dorongan lebih tinggi untuk meninggalkan organisasi (Muhammad dan Hamdy, 2005; Pines dan Maslach, 1981). Meta-analisis Lee dan Ashforth (1996) dan Alarcon (2011) mengemukakan bahwa hasil *reflecting* pengunduran diri yang dilatarbelakangi keinginan untuk pindah terkait dengan dimensi *burnout*, yakni: kelelahan emosional dan perubahan kepribadian atau depersonalisasi.

Mengacu pada beberapa studi empiris tersebut di atas, dikemukakan hipotesis 3 (H3) sebagai berikut:

H3: *Burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk pindah *Med-Rep*.

4. Pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah, dimediasi *burnout*

Teori Konservasi Sumber Daya (*The Conservation of Resources/COR Theory*) memberikan kerangka untuk memahami banyak anteseden kritis dan konsekuensi dari *burnout* (Hobfoll, 1989; Hobfoll dan Freedy, 1993). Teori ini menyatakan bahwa perilaku tertentu, sikap, dan hasil kerja (seperti keinginan untuk pindah) terjadi sebagai akibat dari hilangnya sumber daya dan *burnout*. Berbagai penelitian telah memanfaatkan kerangka COR, dan menemukan dukungan empiris dalam model (Brotheridge dan Lee, 2002). Demerouti, *et al.* (2001) menemukan bukti kuat bahwa tuntutan pekerjaan merupakan penyebab utama kelelahan (dimensi *burnout*), sedangkan kurangnya sumber daya terkait dengan pengunduran diri. Tingkat tuntutan pekerjaan moderat menyebabkan disfungsi (distress) secara tidak langsung (melalui *burnout*), dan fungsional

secara langsung yang berpengaruh keinginan untuk pindah (Singh, *et al.*, 1994). Stres dapat mengakibatkan depresi, *burnout*, kinerja yang buruk, perubahan sikap dan kepribadian yang pada gilirannya, dapat menyebabkan penyakit dan pensiun dini (Bakker dan Schaufeli, 2000; Vandenberghe dan Huberman, 1999).

Keinginan berpindah merupakan hasil dari stres dan *burnout* (Kemery, *et al.*, 1985; Williams, *et al.*, 2001). Tingkat stres yang tinggi akan meningkatkan kelelahan emosi, dan selanjutnya dapat meningkatkan keinginan untuk pindah (Cropanzano, *et al.*, 2003). Halbesleben dan Buckley (2004) mengemukakan bahwa *burnout* memediasi efek dari karakteristik pekerjaan terhadap keinginan untuk pindah. Kelelahan emosional yang merupakan dimensi *burnout*, memediasi hubungan antara stres peran dan niat untuk meninggalkan organisasi (Ngo, *et al.*, 2005). Tuntutan pekerjaan yang mencakup ambiguitas peran, konflik peran, dan kelebihan peran berpengaruh signifikan terhadap keinginan untuk pindah dimediasi *burnout* (Babakus, *et al.*, 2009). *Burnout* memediasi pengaruh *stressor* pekerjaan terhadap keinginan untuk pindah (Jiménez, *et al.*, 2012)

Berdasarkan kajian teori dan hasil studi empiris di atas, dikemukakan hipotesis 4 (H4) sebagai berikut:

H4: *Burnout* memediasi pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah Med-Rep.

5. Pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah, dimoderasi usia

Sebagaimana studi Matin, *et al.* (2012) dapat diketahui bahwa variabel demografi tidak terbukti dalam memoderasi hubungan antara *job burnout* dengan keinginan untuk pindah. Beberapa studi sebelumnya menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel demografi dengan *job burnout* (Russell, *et al.*, 1987). Selanjutnya Hayes, *et al.* (2006) mengemukakan bahwa karakteristik

demografi dalam beberapa model penelitian sebagai prediktor pengunduran diri (*withdrawal*). Menindaklanjuti Wegge, *et al.* (2007) yang mengemukakan bahwa *turnover* dapat diturunkan dengan cara memahami dan mengelola variabel moderasi yang diketahui efektif dalam mengurangi dampak buruk dari *burnout*. Dapat diketahui bahwa karakteristik demografi, seperti: usia, masa kerja, dan tingkat pendidikan memiliki relevansi dalam memoderasi pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah *Medical Representative*.

Terkait dengan hal tersebut di atas, beberapa penelitian lain menunjukkan bahwa usia berpengaruh terhadap *burnout* (Collings dan Murray, 1996). Maslach dan Jackson (1981) menemukan bahwa perbedaan usia berpengaruh signifikan terhadap *burnout*. Tingkat *burnout* karyawan muda lebih besar daripada karyawan yang berada di usia 30-an atau 40-an (Maslach, *et al.*, 2001). Brewer dan Leslie (2004) melakukan meta-analisis mengenai dampak perbedaan demografis terhadap *burnout*. Mereka menemukan korelasi negatif antara usia dengan *burnout*.

Cohen dan Golan (2007) menemukan bahwa usia berpengaruh negatif terhadap keinginan untuk pindah. Suhaime, *et al.* (2011) membuktikan bahwa perbedaan dalam faktor demografi, dimana usia berpengaruh terhadap keinginan meninggalkan perusahaan. Becker (1960) mengemukakan bahwa karyawan yang berusia lebih tua lebih cenderung untuk tetap berada dalam organisasi hingga akhir masa kerjanya, misalnya karena harapan pensiun. Beecroft, *et al.* (2007) membuktikan bahwa karyawan yang lebih tua cenderung berkeinginan untuk pindah daripada karyawan yang lebih muda jika tidak mendapatkan posisi penempatan yang mereka inginkan. Staf karyawan yang lebih tua, berusia antara

kelompok usia 45 tahun, kurang memiliki keinginan untuk pindah daripada staf yang berusia di bawah 30 tahun (Kabungaidze dan Mahlatshana, 2013).

Merujuk pada studi empiris di atas, dikemukakan hipotesis 5 (H5) sebagai berikut:

H5: Usia memoderasi pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah *Med-Rep*.

6. Pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah, dimoderasi masa kerja

Acker (2003) menyebutkan bahwa masa kerja memiliki keterkaitan dengan *burnout*. Suhaime, *et al.* (2011) membuktikan bahwa perbedaan dalam faktor demografi, seperti masa kerja, berpengaruh terhadap keinginan meninggalkan perusahaan. Knani dan Fournier (2013) menyimpulkan bahwa masa kerja memiliki efek positif yang signifikan terhadap keinginan untuk pindah, dimana karyawan yang memiliki masa kerja yang lebih lama cenderung berkeinginan untuk pindah dibandingkan dengan karyawan dengan masa kerja yang pendek.

Merujuk pada studi empiris di atas, dapat diketahui bahwa masa kerja berperan dalam memoderasi pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah. Dengan demikian, dikemukakan hipotesis 6 (H6) sebagai berikut:

H6: Masa kerja memoderasi pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah *Med-Rep*.

7. Pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah, dimoderasi tingkat pendidikan

Maslach dan Jackson (1981) menemukan bahwa faktor pendidikan berpengaruh signifikan terhadap *burnout*. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi dapat menurunkan *burnout* (Demir, *et al.*, 2003). Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap *burnout* (Acker, 2003).

Royalty (1998) menyimpulkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap keinginan untuk pindah karyawan, dimana tingkat pendidikan yang tinggi dikaitkan dengan alternatif pasar tenaga kerja yang lebih baik. Sousa dan Henneberger (2012) menemukan keinginan untuk pindah meningkat seiring dengan tingkat pendidikan. Artinya, semakin tinggi pendidikan karyawan, semakin tinggi keinginan untuk meninggalkan perusahaan.

Mengacu pada beberapa hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan berperan dalam memoderasi pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah. Dengan demikian, dikemukakan hipotesis 7 (H7) sebagai berikut:

H7: Pendidikan memoderasi pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah *Med-Rep*.

3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Semua variabel dalam penelitian ini merupakan variabel laten atau konstruk, yaitu variabel yang tidak dapat diukur secara langsung atau *unobserved*. Berdasarkan kerangka konseptual penelitian, variabel-variabel penelitian dapat diidentifikasi sebagai variabel bebas, variabel terikat, variabel antara, dan variabel moderasi. Stres kerja (variabel laten 1) merupakan variabel bebas atau variabel eksogen yang berfungsi mempengaruhi variabel terikat atau endogen, yakni: *burnout* (variabel laten 2) dan keinginan untuk pindah (variabel laten 3). *Burnout* juga berperan sebagai variabel antara (*mediator*) yang berfungsi memediasi pengaruh stres kerja (*predictor*) terhadap keinginan untuk pindah (*criterion*). Karakteristik demografi sebagai variabel moderasi antara *burnout* dengan keinginan untuk pindah yang disebabkan stres kerja. Definisi operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Stres Kerja (X)

Jamal (2005) mengemukakan bahwa stres kerja merupakan reaksi individu terhadap karakteristik lingkungan kerja yang dianggap mengancam emosi dan fisik. Hal ini menunjukkan kesesuaian yang rendah antara kemampuan individu dengan lingkungan kerjanya, di mana tuntutan lingkungan yang berlebihan membuat individu tidak sepenuhnya siap untuk menangani situasi tertentu. Dengan demikian, semakin tinggi ketidakseimbangan antara tuntutan lingkungan dengan kemampuan individu, maka semakin tinggi stres yang dirasakan.

Indikator (*observed variable*) pengukur stres kerja dalam penelitian ini mengadaptasi *Boundary Role Stimuli* (BRS) dalam Teori Stres Peran dalam Organisasi Pemasaran oleh Goolsby (1992), dengan menyertakan kelebihan beban kerja (Ivancevich, *et al.*, 2005). Dengan demikian indikator pengukur variabel stres kerja yang digunakan terdiri dari: 1) konflik peran; 2) ambiguitas peran; 3) kelebihan beban kerja; 4) tuntutan pelanggan, dan; 5) tuntutan etika. Instrumen pengukur stres kerja mengacu pada *Occupational Stress Indicators* (OSI) oleh Cooper, *et al.* (1988).

A. Konflik peran ($X_{1,1}$)

Konflik peran mengacu pada situasi dan harapan peran yang saling bertentangan. Rizzo, *et al.* (1970) mendefinisikan konflik peran sebagai perbedaan yang dirasakan oleh karyawan, antara harapan pekerjaan dengan yang diinginkan oleh berbagai pihak.

B. Ambiguitas peran ($X_{1,2}$)

Ambiguitas peran mengacu pada situasi dan harapan peran yang tidak jelas. Rizzo, *et al.* (1970) mendefinisikan ambiguitas peran sebagai kondisi stres

yang disebabkan oleh kebingungan karyawan mengenai harapan dan tanggung jawab pekerjaannya.

C. Kelebihan beban kerja ($X_{1,3}$)

Kelebihan beban kerja terjadi ketika individu harus melakukan pekerjaan terlalu banyak atau terlalu rumit. Leuwchuk (2002) mengemukakan bahwa kelebihan beban kerja dapat timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak diberikan kepada karyawan untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan karyawan merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas atau tidak menggunakan keterampilan atau potensi dirinya.

D. Tuntutan pelanggan ($X_{1,4}$)

Maslach (1982) mengemukakan bahwa tuntutan pelanggan berkaitan dengan upaya untuk memuaskan pelanggan, dan dapat menciptakan situasi yang berpotensi stres, terutama yang berkaitan dengan pelanggan. Ketika karyawan memutuskan untuk menjadi tenaga profesional, dan individu tersebut peduli dengan pelanggan, maka tingkat stres yang tinggi dapat berkembang.

E. Tuntutan etika ($X_{1,5}$)

Robbins dan Coulter (1999) mengemukakan bahwa etika merujuk pada aturan-aturan atau prinsip-prinsip yang merumuskan perilaku benar atau salah. Tuntutan etika berkaitan dengan etika bisnis, etika profesi, hukum, dan agama.

2. Burnout (Y_1)

Menurut Cherniss (1980), *burnout* adalah penarikan diri (secara psikologis) dari pekerjaan yang dilakukan sebagai reaksi atas stres dan ketidakpuasan terhadap situasi kerja yang berlebihan atau berkepanjangan. Indikator pengukur variabel *burnout* yang dipergunakan dalam penelitian ini mengacu pada Maslach

dan Jackson (1981). Ketiga indikator *burnout* tersebut adalah: 1) kelelahan emosional; 2) depersonalisasi, dan; 3) perasaan berkurangnya prestasi pribadi. Instrumen pengukuran *burnout* mempergunakan "*The Measurement of Experienced Burnout*", yakni: *Maslach Burnout Inventory Human Service Survery* atau MBI-HSS yang telah diterapkan pada personel yang bekerja pada bidang pemasaran.

A. Kelelahan emosional (Y_{1,1})

Kelelahan emosional ditandai dengan kekurangan energi emosional dan persepsi yang emosional karena habisnya sumber daya (Cordes dan Dougherty, 1993). Kelelahan emosional merupakan penentu utama kualitas *burnout*, dikatakan demikian karena kelelahan emosi mengakibatkan seseorang merasa kehabisan energi dalam bekerja sehingga timbul perasaan enggan untuk melakukan pekerjaan baru dan berinteraksi dengan orang lain.

B. Depersonalisasi (Y_{1,2})

Depersonalisasi adalah pengembangan sikap negatif dan sinis yang dapat menciptakan pandangan berperasaan pada orang lain (Maslach dan Jackson, 1981). Depersonalisasi dikaitkan dengan perasaan kehilangan identitas dan kebermanaknaan yang ditandai dengan kecenderungan individu meminimalkan keterlibatannya dalam pekerjaan bahkan kehilangan idealismenya dalam bekerja.

C. Perasaan prestasi pribadi yang rendah (Y_{1,3})

Prestasi pribadi yang berkurang adalah penurunan prestasi seseorang yang dianggap profesional di bidangnya (Maslach dan Leiter, 1997). Rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri merupakan kecenderungan memberikan evaluasi negatif terhadap diri sendiri.

3. Keinginan untuk Pindah (Y₂)

Mobley, *et al.* (1978) mendefinisikan keinginan untuk pindah sebagai antusiasme dan kesengajaan yang disampaikan untuk meninggalkan perusahaan dalam waktu dekat. Indikator pengukur variabel keinginan untuk pindah (*intention to leave*) dalam penelitian ini merujuk pada Kumar dan Govindarajo (2014) yang terdiri dari: 1) kesempatan pekerjaan alternatif yang dirasakan; 2) harapan pekerjaan, dan; 3) keinginan berhenti. Pengukuran keinginan untuk pindah mempergunakan *Intention to Leave Instrument* (ILI).

A. Kesempatan pekerjaan alternatif yang dirasakan (Y_{2,1})

Kesempatan pekerjaan alternatif yang dirasakan mengacu pada persepsi individu atas ketersediaan lapangan kerja alternatif dalam lingkungan organisasi, dan merupakan fungsi dari kondisi pasar tenaga kerja.

B. Harapan pekerjaan (Y_{2,2})

Khatri *et al.* (2001) mendefinisikan harapan pekerjaan sebagai suatu sikap atau perilaku karyawan pindah dari satu pekerjaan ke pekerjaan lain, terlepas dari alternatif yang lebih baik atau motif rasional lainnya.

C. Keinginan berhenti (Y_{2,3})

Pasewark dan Strawser (1996) menjelaskan bahwa keinginan berhenti mengacu pada niat seseorang untuk mencari alternatif pekerjaan lain, dan belum terwujud dalam bentuk perilaku nyata.

4. Karakteristik Demografi (M)

Karakteristik demografi sebagai variabel moderasi dalam penelitian ini merujuk pada pendapat Price (1995) dan Zeffane (1994). Karakteristik demografi yang dikaji dalam penelitian ini terdiri dari usia, masa kerja, dan pendidikan.

A. Usia (M1)

Secara umum, penerimaan karyawan baru pada perusahaan farmasi sebagai *Medical Representative* berusia maksimal 27 tahun untuk lulusan SMA/SMK dan sarjana, dan maksimal 30 tahun untuk yang telah berpengalaman. Price (1995) menyebutkan bahwa pekerja atau karyawan muda memiliki tingkat untuk meninggalkan perusahaan yang lebih tinggi daripada pekerja yang lebih tua. Kabungaidze dan Mahlatshana (2013) menemukan bahwa staf karyawan yang lebih tua, yakni berusia 45 tahun kurang memiliki keinginan untuk pindah daripada staf yang berusia di bawah 30 tahun. Merujuk pada gambaran tersebut, usia responden dalam penelitian ini dibagi dalam dua kelompok, yaitu:

- a. 30 tahun ke bawah, dan;
- b. Lebih dari 30 tahun.

B. Masa kerja (M2)

Acker (2003) menyebutkan bahwa masa kerja memiliki keterkaitan dengan *burnout*. Selanjutnya Knani dan Fournier (2013) mengemukakan bahwa karyawan yang memiliki masa kerja yang lebih lama cenderung berkeinginan untuk pindah dibandingkan dengan karyawan dengan masa kerja yang pendek. Penentuan masa kerja *Med-Rep* pada perusahaan farmasi dihitung sejak pertama kali adanya hubungan kerja dengan perusahaan. Noermijati (2015) mengelompokkan masa kerja menjadi dua kategori, yakni masa kerja lama dan baru. Secara umum, kebijakan perusahaan farmasi menentukan bahwa *Med-Rep* diperkenankan untuk menarik diri dari pekerjaan (*work withdrawal*), berhenti (*quit*) atau meninggalkan perusahaan (*leave*) setelah empat tahun bekerja.

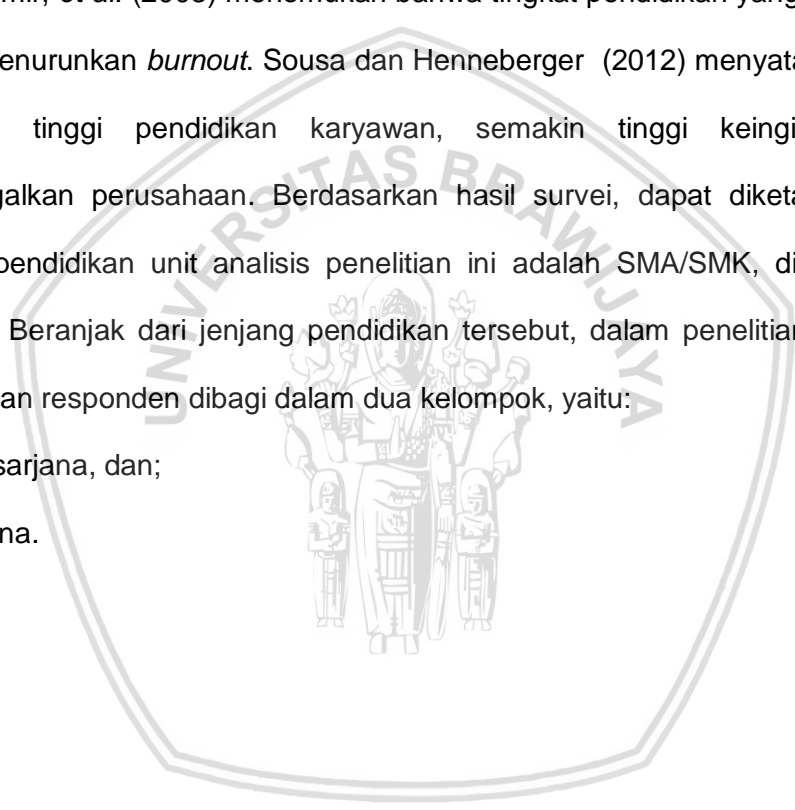
Berdasarkan ketentuan tersebut, masa kerja dalam penelitian ini dibagi dalam dua kelompok, yaitu:

- a. 4 tahun ke bawah, dan;
- b. Lebih dari 4 tahun.

C. Pendidikan (M3)

Demir, *et al.* (2003) menemukan bahwa tingkat pendidikan yang lebih tinggi dapat menurunkan *burnout*. Sousa dan Henneberger (2012) menyatakan bahwa semakin tinggi pendidikan karyawan, semakin tinggi keinginan untuk meninggalkan perusahaan. Berdasarkan hasil survei, dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan unit analisis penelitian ini adalah SMA/SMK, diploma, dan sarjana. Beranjak dari jenjang pendidikan tersebut, dalam penelitian ini tingkat pendidikan responden dibagi dalam dua kelompok, yaitu:

- a. Non sarjana, dan;
- b. Sarjana.



Tabel 3. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item	Instrumen
Stres Kerja (X) Goolsby (1992) dan Ivancevich, et al. (2005)	Konflik peran (X1,1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapat tugas tanpa dukungan sumber daya yang memadai (X1,1.1) 2. Bekerja dengan dua kelompok atau lebih dengan cara yang sangat berbeda (X1,1.2) 3. Mendapat permintaan/tuntutan yang bertentangan dari dua kelompok atau lebih (X1,1.3) 4. Melakukan hal-hal yang cenderung diterima oleh satu kelompok, namun tidak diterima oleh kelompok lain (X1,1.4) 5. Menerima tugas tanpa bantuan orang lain untuk menyelesaikannya (X1,1.5) 	<i>Occupational Stress Indicators</i> (OSI) Cooper, et al. (1988)
	Ambiguitas peran (X1,2)	<ol style="list-style-type: none"> 6. Tidak membuat perencanaan tentang pekerjaan dengan baik (X1,2.1) 7. Tidak tahu bahwa telah membagi waktu pekerjaan dengan tepat (X1,2.2) 8. Belum memahami dengan baik tanggung jawab dalam pekerjaan (X1,2.3) 9. Tidak merasa yakin dengan seberapa banyak otoritas yang dimiliki (X1,2.4) 10. Tidak memahami penjelasan atasan tentang tugas yang harus dilakukan (X1,2.5) 	
	Kelebihan beban kerja (X1,3)	<ol style="list-style-type: none"> 11. Tidak sempat berkonsultasi/berdiskusi dengan orang lain/rekan kerja saat menyelesaikan pekerjaan (X1,3.1) 12. Mengambil alih pekerjaan rekan kerja yang tidak efisien (X1,3.2) 13. Menyelesaikan pekerjaan kantor di rumah atau di luar kantor (X1,3.3) 14. Menjalankan tanggungjawab pekerjaan atau tugas yang berbeda dalam waktu yang sama (X1,3.4) 15. Merasa kekurangan waktu saat menyelesaikan pekerjaan (X1,3.5) 	
	Tuntutan Pelanggan (X1,4)	<ol style="list-style-type: none"> 16. Terbebani dengan tuntutan pelanggan terkait dengan tingkat pelayanan yang diinginkan (X1,4.1) 17. Terbebani dengan tuntutan pelanggan terkait dengan produk yang mereka inginkan (X1,4.2) 18. Terbebani dengan tuntutan pelanggan terkait dengan harga yang mereka inginkan (X1,4.3) 19. Terbebani dengan tuntutan pelanggan terkait dengan kehandalan pengiriman (X1,4.4) 	

Lanjutan Tabel 3

Variabel	Indikator	Item	Instrumen
	Tuntutan Etika (X1,5)	20. Merasa ada pertentangan pekerjaan dengan etika bisnis (X1,5.1) 21. Merasa ada pertentangan pekerjaan dengan etika profesi (X1,5.2) 22. Merasa ada pertentangan pekerjaan dengan aturan/norma hukum (X1,5.3) 23. Merasa ada pertentangan pekerjaan dengan kaidah agama (X1,5.4)	
Burnout (Y1) Maslach & Jackson (1981)	Kelelahan emosional (Y1,1)	24. Merasa emosi terkuras oleh pekerjaan (Y1,1.1) 25. Merasa tak berdaya di akhir hari kerja (Y1,1.2) 26. Merasa lelah ketika bangun di pagi hari, dan harus menghadapi hari-hari lagi di tempat kerja (Y1,1.3) 27. Merasa frustrasi karena pekerjaan (Y1,1.4) 28. Tidak ingin bekerja dengan orang lain (Y1,1.5) 29. Merasa tidak ingin berada lagi di profesi ini (Y1,1.6)	Maslach <i>Burnout Inventory</i> <i>Human Service Survey</i> (MBI-HSS) Maslach & Jackson (1981)
	Depersonalisasi (Y1,2)	30. Menjadi lebih perasa terhadap orang lain sejak berada dalam pekerjaan ini (Y1,2.1) 31. Merasa tegang bekerja dengan orang-orang sepanjang hari (Y1,2.2) 32. Tidak peduli apa yang terjadi pada orang lain (Y1,2.3) 33. Merasa disalahkan orang lain (Y1,2.4) 34. Menjadi keras/tidak sensitif karena pekerjaan (Y1,2.5) 35. Memperlakukan pelanggan seakan-akan sebagai obyek impersonal (Y1,2.6) 36. Merasa bekerja terlalu keras (Y1,2.7)	
	Perasaan berkurangnya prestasi pribadi (Y1,3)	37. Tidak dapat memahami masalah orang lain (Y1,3.1) 38. Tidak memiliki pengaruh positif terhadap orang lain (Y1,3.2) 39. Bekerja dengan orang-orang membuat stres (Y1,3.3) 40. Tidak dapat berhadapan dengan masalah secara efektif (Y1,3.4) 41. Merasa tidak bersemangat lagi dalam bekerja (Y1,3.5) 42. Merasa berada di ujung tanduk (Y1,3.6)	

Lanjutan Tabel 3

Variabel	Indikator	Item	Instrumen
Keinginan untuk Pindah (Y2) Kumar dan Govindarajo (2014)	Kesempatan Pekerjaan Alternatif yang Dirasakan (Y2,1)	43. Merasa tidak cocok dengan pekerjaan yang dijalani sekarang ini (Y2,1.1) 44. Merasa pekerjaan yang dijalani saat ini kurang menantang (Y2,1.2) 45. Pekerjaan yang dijalani sekarang ini tidak sesuai dengan imbalan yang diterima (Y2,1.3) 46. Pekerjaan saat ini merupakan akhir dari kesenjangan (Y2,1.4)	<i>Intention to Leave Instrument (ILI)</i> Kumar dan Govindarajo (2014)
	Harapan Pekerjaan (Y2,2)	47. Mencari pekerjaan lain tanpa niat berhenti (Y2,2.1) 48. Yakin akan menemukan pekerjaan yang paling sesuai dengan yang diharapkan (Y2,2.2) 49. Pindah kerja penting untuk kemajuan karir (Y2,2.3) 50. Yakin diterima pada pekerjaan baru di perusahaan lain (Y2,2.4)	
	Niat Berhenti (Y2,3)	51. Memikirkan pengunduran diri (Y2,3.1) 52. Sengaja melakukan penurunan intensitas pekerjaan (Y2,3.2) 53. Segera beralih ke perusahaan lain (Y2,3.3) 54. Tidak ingin melanjutkan bekerja di perusahaan ini (Y2,3.4)	

Sumber: Cooper, *et al.* (1988), Goolsby (1992), Ivancevich, *et al.* (2005), Kumar dan Govindarajo (2014), Maslach dan Jackson (1981)

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Pendekatan Penelitian

Sebagaimana permasalahan masalah yang dikaji dalam penelitian ini, maka penelitian ini termasuk penelitian positivisme, yakni berupaya mengungkap kebenaran realitas yang ada, dan bagaimana realitas tersebut senyatanya berjalan. Penelitian positivisme meneliti fakta-fakta dan sebab-sebab melalui metodologi seperti kuisioner, pencatatan barang-barang, dan analisis demografi yang menghasilkan data kuantitatif (jumlah, angka-angka) yang memungkinkannya untuk membuktikan hubungan antara variabel secara statistik. Dengan demikian dalam penelitian ini harus melakukan pengukuran yang akurat, dan juga menguji hipotesis melalui analisa atas angka-angka yang berasal dari pengukuran.

Sebagaimana tujuan utama penelitian ini adalah menjelaskan pengaruh dan hubungan kausal antara variabel satu dengan variabel lainnya sehingga dapat dirumuskan model yang menggambarkan hubungan antara berbagai variabel yang diteliti, meliputi: stres kerja, *burnout*, keinginan untuk pindah, dan karakteristik demografi. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini termasuk penelitian eksplanatori (*explanatories research*) atau penelitian kausalitas, dan tergolong jenis penelitian survei yang dilakukan untuk mendapatkan data opini individu responden, dengan menggunakan instrumen penelitian atau kuesioner, serta dilakukan pengujian hipotesis.

Mengacu pada landasan teori dan kajian empiris yang membentuk kerangka konseptual penelitian ini, maka penelitian ini termasuk penelitian

pengembangan. Dalam hal ini peneliti mengekstensi hipotesis-hipotesis yang telah dikembangkan peneliti lain untuk menghasilkan sebuah model baru yang lebih lengkap, lebih menyeluruh atau lebih fokus dengan beberapa hipotesis. Melalui penelitian ini diharapkan akan menghasilkan sebuah model atau pendekatan baru yang bersifat ekstensi terhadap model yang sudah ada, dan dapat melahirkan satu kesatuan pemikiran yang baru.

Pendekatan dalam penelitian ini mempergunakan metode kuantitatif. Berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dianalisis dengan metode statistik induktif, yakni: secara deskriptif dan inferensial. Alat analisis data menggunakan pendekatan *Variance Based Structural Equation Modelling* (SEM) yang umum dikenal dengan *Partial Least Square Program SmartPLS* Versi 2.0). PLS dapat diandalkan sebagai metode analisis atau *powerful*, tidak harus didukung ukuran sampel yang besar, dapat dipergunakan pada berbagai skala, serta tidak memerlukan banyak asumsi, serta ukuran sampel tidak harus besar (Solimun, 2008). Salah satu asumsi yang seringkali menjadi sandungan peneliti adalah asumsi normalitas. Pada penelitian bisnis dan manajemen khususnya di bidang pemasaran dan sumber daya manusia yang melakukan pengukuran persepsi, akan sulit untuk untuk mendapatkan data yang berdistribusi normal yang dibentuk BLUE (*Best Linier Unbiased Estimate*). PLS menggunakan metode *bootstraping* atau penggandaan secara acak. Berdasarkan asumsi statistiknya, PLS digolongkan sebagai jenis non-parametrik, oleh karena itu asumsi normalitas tidak akan menjadi masalah bagi PLS. Dari sisi konstruk, PLS dapat mengakomodir dan menghindari *factor indeterminacy* (model formatif) maupun *inadmissible solution* (model reflektif).

4.2. Unit Analisis dan Lokasi Penelitian

Unit analisis atau subyek penelitian ini adalah *Medical Representative* (*Med-Rep*) Perusahaan Farmasi. Penentuan subyek penelitian ini berdasarkan pertimbangan bahwa: 1) fenomena menunjukkan bahwa *Med-Rep* berpotensi mengalami stres kerja sebagaimana kolega mereka yang bekerja di bidang pemasaran lainnya (Mondy, *et al.*, 1990), dan berkembang menjadi *burnout* dalam menjalankan rutinitas kerjanya (Demerouti, *et al.*, 2001; Singh, *et al.*, 1994); 2) isu tingginya *turnover Med-Rep* perusahaan farmasi.

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Malang, dengan pertimbangan praktis bahwa Kota Malang termasuk salah satu pasar sasaran yang potensial bagi perusahaan farmasi. Hal ini dapat dilihat dari jumlah dokter yang bekerja di tempat pelayanan medis, baik di rumah sakit pemerintah atau swasta, Puskesmas, dan tempat praktek/klinik kesehatan yang dilaksanakan secara mandiri. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Malang (2014) diketahui jumlah dokter praktek sebanyak 1.485 orang, Rumah Sakit Pemerintah sebanyak 2 unit, Rumah Sakit Swasta sebanyak 21 unit, Puskesmas sebanyak 15 unit, Klinik sebanyak 53 unit, dan Apotek sebanyak 180 buah.

4.3. Populasi dan Sampel Penelitian

4.3.1. Populasi

Populasi penelitian ini adalah *Medical Representative* yang bekerja dan berkedudukan di Kota Malang. Berdasarkan data awal yang peneliti peroleh, diketahui bahwa terdapat 52 perusahaan farmasi yang memasarkan produknya di Kota Malang (Dinas Kesehatan Kota Malang, 2014), mencakup 398 orang *detailer* atau *Medical Representative/Med-Rep* (Ikatan Detailer Malang, 2015).

4.3.2. Sampel Penelitian

1. Penentuan jumlah sampel

Dalam penentuan jumlah sampel (*sample size*) mempergunakan pendekatan yang dikenalkan Yamane (Ferdinand, 2006) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N.d^2}$$

Dimana:

n = Jumlah seluruh sampel

N = Ukuran populasi

d = Tingkat presisi

Dengan populasi sejumlah 398 orang, dan tingkat presisi yang digunakan sebesar 7 persen, maka besarnya sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= 398 / 1 + 398 (0,07)^2 \\ &= 398 / 1 + 1,9502 \\ &= 134,90 \text{ atau } \underline{135 \text{ orang}} \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan jumlah sampel di atas, maka jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 135 orang.

2. Metode dan Teknik Penarikan sampel

Sebagai representasi populasi, dilakukan penarikan sampel dengan mempergunakan metode *probability sampling* dengan teknik *proportional simple random sampling*. Probabilitas, yakni untuk memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi *sample*. Adapun pertimbangan teknik penarikan sampel tersebut adalah:

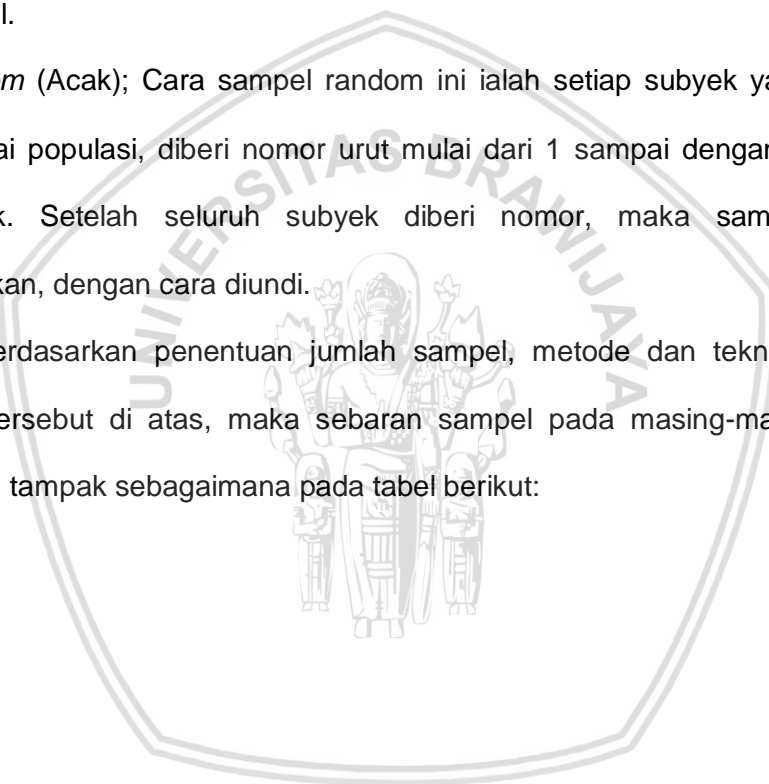
A. *Proportional* (Proporsional); Mengingat bahwa jumlah subyek penelitian pada setiap tempat penelitian berbeda, maka penarikan sampel agar representatif

ditentukan secara proporsional sesuai dengan jumlah pada masing-masing tempat penelitian.

B. *Simple* (Sederhana); karena peneliti mencampur subyek penelitian maka populasi dianggap sama dan memperoleh kesempatan (*chance*) yang sama dipilih menjadi sampel. Oleh karena itu, peneliti harus melepaskan diri dari perasaan ingin mengistimewakan satu atau beberapa subyek untuk dijadikan sampel.

C. *Random* (Acak); Cara sampel random ini ialah setiap subyek yang terdaftar sebagai populasi, diberi nomor urut mulai dari 1 sampai dengan banyaknya subyek. Setelah seluruh subyek diberi nomor, maka sampel random dilakukan, dengan cara diundi.

Berdasarkan penentuan jumlah sampel, metode dan teknik penarikan sampel tersebut di atas, maka sebaran sampel pada masing-masing tempat penelitian tampak sebagaimana pada tabel berikut:



Tabel 4.1. Sebaran Sampel

No.	Nama Perusahaan Farmasi	Populasi	Persentase	Proporsi Sampel*
1	Astellas Pharma Indonesia, PT	6	1.51%	2
2	Astra Zeneca Indonesia, PT	8	2.01%	3
3	Bayer Indonesia, PT	11	2.76%	4
4	Beiersdorf Indonesia, PT	4	1.01%	1
5	Caprifarmindo Laboratories, PT	5	1.26%	2
6	Combiphar, PT	12	3.02%	4
7	Corsa Industries Ltd. PT	7	1.76%	2
8	Dexa Medica Pharm & Chem, PT	6	1.51%	2
9	Dipa Pharmalab Intersains, PT	5	1.26%	2
10	Eli Lilly Indonesia, PT	7	1.76%	2
11	Erlimpex, PT	5	1.26%	2
12	Ethica Industri Farmasi, PT	7	1.76%	2
13	Fahrenheit c/o Pratapa Nirmala, PT	6	1.51%	2
14	Futamed Pharmaceutical, PT	9	2.26%	3
15	Fresenius Kabi Indonesia, PT	7	1.76%	2
16	Galenium Pharmasia, PT	5	1.26%	2
17	Glaxo Smithkline Indonesia, PT	8	2.01%	3
18	Glaxo Wellcome Indonesia, PT	9	2.26%	3
19	Gracia Pharmindo, PT	7	1.76%	2
20	Guardian Pharmatama, PT	6	1.51%	2
21	Hexpharm Jaya, PT	6	1.51%	2
22	Ikapharmindo Putramas, PT	9	2.26%	3
23	Indofarma, PT	5	1.26%	2
24	Jansen Cilag, PT	8	2.01%	3
25	Kalbe Farma, PT Tbk	13	3.27%	4
26	Kimia Farma, PT	11	2.76%	4
27	Landson c/o Pertiwi Agung, PT	5	1.26%	2
28	Lafi, Ditkesad, PT	4	1.01%	1
29	Mecosin, PT	6	1.51%	2
30	Medicon Prima Laboratories, PT	8	2.01%	3
31	Meiji Indonesia, PT	5	1.26%	2
32	Meprofarm, PT	9	2.26%	3

Lanjutan Tabel 4

No.	Nama Perusahaan Farmasi	Populasi	Persentase	Proporsi Sampel*
33	Mersifarma, PT	5	1.26%	2
34	Metiska Farma, PT	7	1.76%	2
35	Novartis Indonesia, PT	6	1.51%	2
36	Novell Pharmaceutical, PT	7	1.76%	2
37	Nufarindo Pharm Lab, PT	9	2.26%	3
38	Otsuka Indonesia, PT	12	3.02%	4
39	Plizer Indonesia, PT	8	2.01%	3
40	Phapros, PT Tbk	10	2.51%	3
41	Pharos Indonesia, PT	10	2.51%	3
42	Promed Rahardjo Farmasi Industri, PT	9	2.26%	3
43	Pyridam Farma, PT Tbk	8	2.01%	3
44	Sanbe Farma, PT	12	3.02%	4
45	Sandoz Indonesia, PT	10	2.51%	3
46	Simex Pharmaceutical Indonesia, PT	8	2.01%	3
47	Soho Global Health, PT	11	2.76%	4
48	Takeda Indonesia, PT	10	2.51%	3
49	Tempo Scan Pacific, PT	9	2.26%	3
50	The Himalaya Drug Company, PT	7	1.76%	2
51	Widrata Bhakti, PT	5	1.26%	2
52	Yarindo Farmatama, PT	6	1.51%	2
Total		398	100%	135

Sumber data: Ikatan Detailer Malang (diolah, 2015)

Keterangan:

Proporsi sampel = $(\sum \text{Populasi pada masing-masing perusahaan} / \sum \text{Populasi}) \times \sum \text{Sampel}$

atau:

= $(\sum \text{Sampel} / \sum \text{Populasi} \times 100\%) \times \sum \text{Populasi pada masing-masing perusahaan.}$

4.4. Teknik Pengukuran Variabel

Mengacu pada model penelitian empiris atau kerangka konseptual penelitian ini, terdapat empat kelompok variabel laten atau empat jenis variabel, yaitu: 1) variabel bebas (*independent variable*); 2) variabel terikat (*dependent variable*); 3) variabel perantara (*intervening variable*), dan 4) variabel moderasi (*moderating variable*). Variabel bebas merupakan variabel yang berpengaruh terhadap variabel terikat, baik yang bersifat positif maupun negatif. Variabel terikat atau tergantung merupakan variabel yang menjadi focus dalam penelitian ini. Variabel perantara adalah variabel yang memediasi atau menghubungkan sebuah variabel independen utama pada variabel dependen yang dianalisis. Variabel moderasi adalah variabel yang memperlemah atau memperkuat hubungan atau dampak dari hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Berdasarkan alat analisis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, keempat variabel di atas dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel laten stres kerja berperan sebagai variabel bebas (*predictor*) atau konstruk eksogen, merupakan variabel yang tidak diprediksi oleh variabel-variabel lain yang terdapat dalam model. Konstruk eksogen, yaitu konstruk yang dituju oleh beberapa garis (*observed variable*) dengan satu atau lebih ujung anak panah pada konstruk endogen. Variabel manifest atau indikator pada variabel laten stres kerja terdiri dari lima *observed variable*, yakni:
a) konflik peran; b) ambiguitas peran; c) kelebihan beban kerja;
d) tuntutan pelanggan, dan; e) tuntutan etika.
2. Variabel laten *burnout* dan keinginan untuk pindah sebagai variabel terikat atau merupakan konstruk endogen, yaitu variabel yang diprediksi oleh

konstruk eksogen (stres kerja). *Burnout* juga berperan sebagai variabel perantara (*mediator*) yang memprediksi satu konstruk endogen lainnya (*criterion*), yakni keinginan untuk pindah. Variabel laten *burnout* terdiri dari tiga *observed variable*, yakni: a) kelelahan emosional; b) depersonalisasi, dan; c) perasaan berkurangnya prestasi pribadi. Variabel laten keinginan untuk pindah terdiri dari tiga *observed variable*, yakni: a) kesempatan pekerjaan alternatif yang dirasakan; b) harapan pekerjaan, dan; c) keinginan berhenti.

3. Karakteristik demografi sebagai variabel moderator, yakni yang memoderasi hubungan antara variabel laten *burnout* dengan keinginan untuk pindah. Karakteristik demografi yang dikaji dalam penelitian ini dibatasi pada: a) Usia; b) Masa kerja, dan; c) Pendidikan.

4.5. Pengumpulan Data

4.5.1. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Data Primer, yakni data yang dikoleksi secara langsung dari responden melalui kuesioner.
2. Data Sekunder, yaitu semua data yang dikumpulkan secara tidak langsung melalui perantara atau sumber lain, misalnya data tentang *Medical Representative* dari Ikatan Detailer Malang.

4.5.2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Responden, yaitu subyek penelitian yang menanggapi atau memberi pernyataan secara tertulis pada instrumen penelitian yang disajikan dalam bentuk daftar pertanyaan (kuesioner) atau angket.

2. Dokumentasi, yaitu data yang diperoleh dari dokumentasi pada tempat penelitian, dan tempat yang terkait dengan penelitian, misalnya data jumlah rumah sakit, puskesmas, klinik, apotek, dan alamat kantor perwakilan perusahaan farmasi di Kota Malang yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kota Malang, dan data tentang *Medical Representative* Kota Malang yang diperoleh dari Ikatan Detailer Malang.

4.5.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara.

1. Kuesioner/Angket

Kuesioner/angket atau daftar pertanyaan, yaitu instrumen penelitian yang ditujukan pada responden, berisikan seperangkat pernyataan yang digunakan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian. Sifat dari kuesioner adalah tertutup, dimana responden diberikan pilihan jawaban yang disediakan peneliti.

2. Wawancara

Wawancara atau interviu, yakni teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung dengan partisipan atau responden. Teknik ini dilakukan untuk memperoleh informasi data yang bersifat teknis dan pribadi, sekaligus sebagai pendukung data yang belum diperoleh melalui kuesioner. Pengumpulan data melalui wawancara hanya dilakukan pada beberapa responden, sebagai representasi dari sampel penelitian.

4.6. Analisis Data

4.6.1. Metode Analisis Data

Data primer atau jawaban responden melalui kuesioner yang terkumpul, selanjutnya ditindaklanjuti melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. *Editing*, yakni meneliti ulang kelengkapan dan kebenaran jawaban yang diperoleh dari responden yang didapatkan melalui daftar pertanyaan atau kuesioner. Apabila terdapat jawaban yang tidak memenuhi kriteria penelitian, maka tidak dipergunakan atau disertakan dalam analisis data.
2. *Coding*, yakni kegiatan dengan pemberian tanda atau simbol dalam setiap data yang telah diedit.
3. *Tabulating*, yakni langkah pengelompokkan data yang sejenis untuk mempermudah dalam menganalisis data.
4. *Scoring*, yakni mengkonversi jawaban responden dalam bentuk angka-angka berdasarkan pemeringkatan skala Likert. Hasil pemberian nilai atau bobot berupa angka.

Dalam penelitian ini, seluruh variabel laten diukur dengan skala Likert lima poin, yaitu 1 (satu) sampai dengan 5 (lima). Angka satu digunakan untuk nilai jawaban terendah, sedangkan angka lima digunakan untuk jawaban tertinggi.

A. Stres kerja dan *Burnout* menggunakan kriteria jawaban sebagai berikut:

Selalu = 5; Sering = 4; Kadang-kadang = 3; Jarang = 2, dan; Tidak Pernah = 1.

B. Keinginan untuk pindah menggunakan kriteria jawaban sebagai berikut:

Sangat Setuju = 5; Setuju = 4; Netral = 3; Tidak Setuju = 2, dan; Sangat Tidak Setuju = 1.

4.6.2. Pengujian Instrumen Penelitian

Untuk mengetahui baik tidaknya angket penelitian atau kuesioner yang dipergunakan, maka dilakukan uji kesahihan dan kehandalan angket atau instrumen penelitian yang dipergunakan. Dalam penelitian ini, sebelum kuesioner didistribusikan pada responden, terlebih dahulu dilakukan uji coba (*tryout*) terhadap 30 orang partisipan, di luar sampel penelitian. Apabila instrumen penelitian yang diuji terbukti dan dinyatakan layak atau baik, selanjutnya akan didistribusikan sesuai dengan *sample size*, yakni 135 orang responden.

1. Uji Validitas

Ketepatan indikator dalam mengukur konstruk dapat ditelusuri melalui analisis validitas (kesahihan) konstruk yang digunakan dalam penelitian. Melalui validitas konstruk dapat diketahui sesuai tidaknya indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk yang dimaksudkan oleh peneliti. Validitas konstruk dapat dilihat melalui pendekatan berikut:

A. Validitas konvergen

Dalam pengujian validitas konstruk dengan validitas konvergen (*convergent validity*), ditujukan pada indikator, dan dinyatakan sah bila memiliki *loading factor* dengan nilai di atas 0,5. Pengujian validitas untuk indikator reflektif menggunakan korelasi antara skor item dengan skor konstraknya..

B. Validitas diskriminan

Hasil uji validitas diskriminan (*discriminant validity*) dilakukan dengan cara membandingkan nilai dari *square root of average variance extracted* (AVE) pada masing-masing konstruk dengan korelasi antar konstruk lainnya yang terdapat dalam model. Model dinyatakan memiliki validitas diskriminan yang baik apabila

nilai AVE pada setiap konstruk lebih besar dari korelasi dengan seluruh konstruk lainnya. Nilai AVE yang diharapkan > 0.50 .

2. Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas dinyatakan baik atau memuaskan jika *composite reliability* (ρ_c) $\geq 0,70$ atau pada *Alpha Cronbach* $\alpha \geq 0,60$ atau dengan nilai *communality* pada semua konstruk dengan nilai lebih dari 0,50 dan nilai *redundancy* lebih dari 0,15.

4.6.3. Analisis Statistik Deskriptif

Melalui analisis statistik deskriptif dapat disajikan gambaran yang lebih sederhana, bermakna, dan mudah dipahami, seperti nilai frekuensi dan nilai rata-rata (*mean*) dari masing-masing indikator penelitian. Dalam penelitian ini, analisis statistik deskriptif mempergunakan Distribusi Frekuensi. Data yang telah dikumpulkan terlebih dahulu diedit dan ditabulasi dalam bentuk tabel, selanjutnya dilakukan pembahasan secara deskriptif. Uraian deskriptif adalah pemberian angka dalam jumlah responden (orang) maupun dalam bentuk frekuensi atau persentase. Hasil analisis deskriptif berguna untuk mendukung interpretasi terhadap hasil analisis statistik inferensial.

1. Rata-rata hitung (*Mean*), digunakan untuk mengetahui rata-rata persepsi responden, dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = mean
 $\sum Xi$ = jumlah tiap data
 n = jumlah data

2. Skor maksimum dan minimum

Untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor jawaban yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor berikut ini:

Skor minimum = 1, dan Skor maksimum = 5

$$\text{Lebar Skala} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

Dengan demikian kategori skala dapat ditentukan sebagai berikut:

Tabel 4.2. Kategori Skala

Skala	Kategori
1.00 - 1.80	Sangat Rendah
1.81- 2.60	Rendah
2.61- 3.40	Sedang
3.41- 4.20	Tinggi
4.21- 5.00	Sangat Tinggi

Sumber: Arikunto (2013)

3. *Standard Deviation*, digunakan untuk mengetahui penyimpangan tiap data terhadap rata-rata dari tiap variabel yang digunakan untuk memberikan gambaran terhadap variasi nilai-nilai data penelitian.

4.6.4. Analisis Statistik Inferensial

Analisis statistik inferensial dimaksudkan untuk menguji semua hipotesis dalam penelitian ini, yakni dengan mempergunakan analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan program *SmartPLS* 2.0. Analisis model struktural melalui PLS tersebut dilakukan dengan beberapa tahap, yaitu:

1. Analisis Outer model

Outer model yaitu model pengukuran (*measurement model*) bertujuan untuk menguji hubungan masing-masing indikator terhadap konstruk laten yang ada dalam model struktural. Analisis *outer model* dilakukan untuk memastikan bahwa model pengukuran yang digunakan layak atau valid dan reliabel. *Outer relation* menunjukkan hubungan antara setiap blok indikator dengan variabel latennya.

Indikator yang mengukur variabel laten pada penelitian ini terdiri dari dua, yakni: 1) indikator formatif sebagai pengukur variabel laten stres kerja yang ditandai oleh arah anak panah dari indikator ke konstruk laten, dan; 2) indikator reflektif sebagai pengukur variabel laten *burnout* dan keinginan untuk pindah yang ditandai dari arah anak panah dari konstruk ke indikator.

Langkah awal sebelum menguji *full model*, terlebih dahulu menganalisis model *single factor* untuk mengetahui kelayakan model. Dalam penelitian ini, model *single factor* mencakup tiga variabel laten yang terdiri dari dua macam indikator pengukur, yaitu: formatif dan reflektif.

A. Pengujian *outer model* pada indikator formatif:

- a. Multikolinieritas (*multicollinearity*); dilakukan untuk mengetahui hubungan antar indikator. Pada variabel laten yang bersifat formatif, diharapkan tidak terjadi multikolieritas yang sangat tinggi pada indikator pengukurnya. Untuk menilai validitas konstruk, perlu dilihat variabel lain yang mempengaruhi konstruk laten. Jadi untuk menguji validitas dari konstruk laten, harus menekankan pada *nomological* dan atau *criterion-related validity*. Implikasi lain dari model formatif adalah dengan menghilangkan satu indikator dapat

menghilangkan bagian yang unik dari konstruk laten dan merubah makna dari konstruk.

Model *single factor* pada model formatif variabel laten stres kerja ditunjukkan dalam bentuk model *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* yang dimaksudkan untuk menguji unidimensionalitas pada konstruk atau variabel laten. Unidimensionalitas dapat diketahui dari residual antar indikator, apakah saling berkorelasi atau tidak. Jika residual antar indikator saling berkorelasi, maka indikator dinyatakan tidak unidimensionalitas. Perhitungan multikolinier ini dianalisis menggunakan nilai *variance inflation factor* (VIF), dimana jika nilai tersebut kurang dari 5 maka dalam hubungan antar indikator tidak mengandung masalah multikolinier.

- b. *Significance of weights*; dimana nilai *outerweight* indikator formatif dengan konstruksinya harus signifikan.

B. Uji yang dilakukan pada *outer* model untuk indikator reflektif adalah:

- a. Uji Validitas, terdiri dari dua metode, yakni: 1) Validitas konvergen, yaitu dengan melihat nilai *loading factor* pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai yang diharapkan >0.50 ; 2) Validitas diskriminan, yaitu dengan melihat nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Nilai AVE yang diharapkan >0.50 .
- b. Uji Reliabilitas, yakni dengan melihat nilai: 1) *Composite Reliability*. Data yang memiliki *composite reliability* ≥ 0.70 mempunyai reliabilitas yang tinggi; 2) Koefisien *Alpha Cronbach*; Nilai diharapkan ≥ 0.60 untuk semua konstruk.

2. Analisis Inner model

Inner Model atau Model Struktural menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory* penelitian, tanpa kehilangan

sifat umumnya yang diasumsikan bahwa variabel laten dan indikator atau variabel manifest di skala *zero means* dan unit varians sama dengan satu sehingga parameter lokasi (konstanta) dapat dihilangkan dari model. Perancangan model struktural hubungan antar variabel laten didasarkan pada rumusan masalah atau hipotesis penelitian.

Sebelum melakukan evaluasi lebih lanjut dari model PLS, perlu melakukan terlebih dahulu uji asumsi linieritas, yaitu bahwa hubungan antar konstruk yang akan diuji memiliki hubungan linier. Karena itu langkah awal dalam model PLS adalah melakukan pengujian asumsi linieritas. Hubungan antar variabel dalam analisis ini adalah bersifat linier dan aditif. Pengujian asumsi ini uji linieritas menggunakan *test of linierity*.

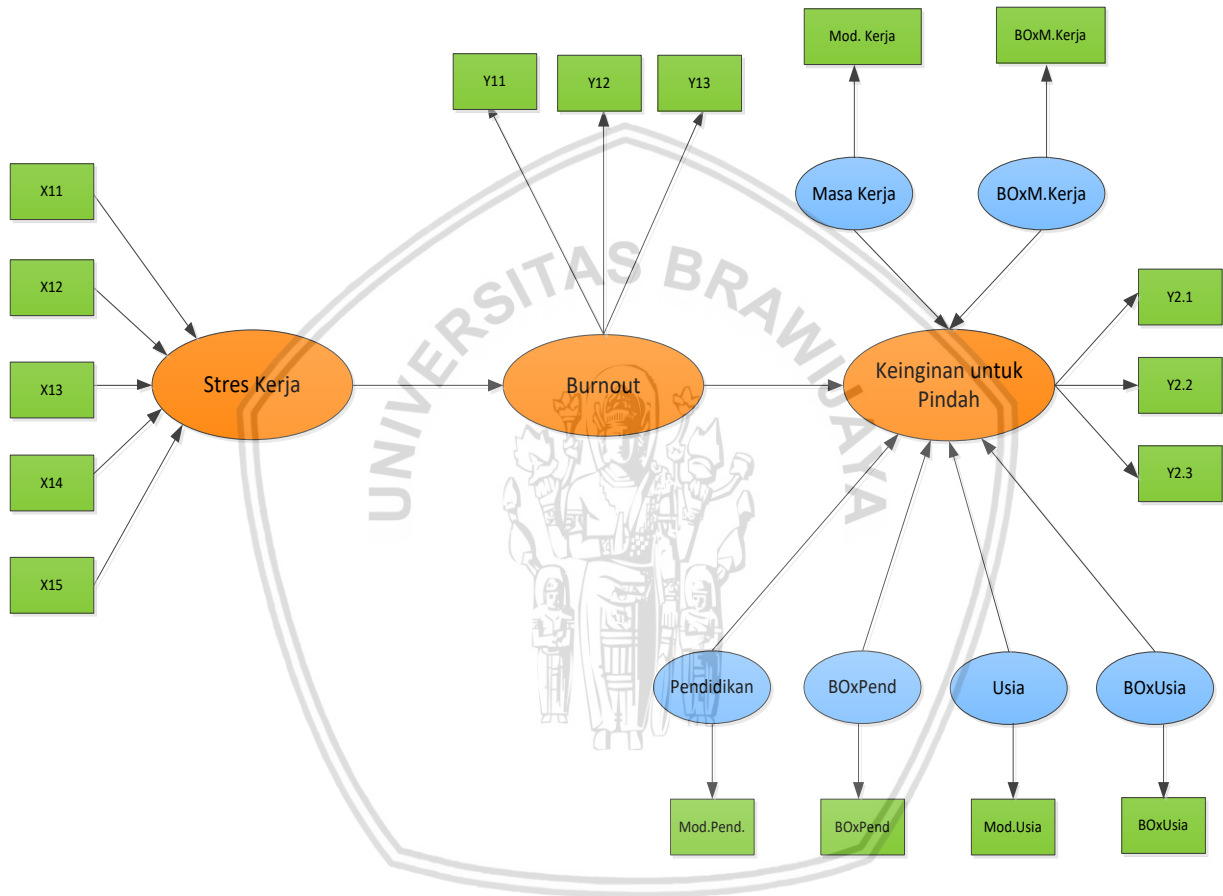
Asumsi linieritas dalam model PLS hanya berkaitan dengan pemodelan persamaan struktural dan tidak terkait dengan pengujian hipotesis, yaitu hubungan antar variabel dalam model struktural adalah linier. Artinya peningkatan atau penurunan variasi pada kriterium diikuti secara konsisten oleh peningkatan atau penurunan variasi kriterium pada prediktor sehingga hubungan akan membentuk garis lurus atau linier. Hasil linieritas menerangkan bahwa seluruh jalur memenuhi asumsi linieritas, yaitu:

- A. Hasil uji F pada bagian *linierity* adalah signifikan ($p < 0,05$).
- B. Hasil uji F pada bagian *linierity* adalah tidak signifikan ($p > 0,05$) pada hasil uji *deviation from linierity*.

Hubungan struktural seluruh konstruk laten pada penelitian ini terdapat lima model yang dianalisis, yaitu: 1) model tanpa mediasi *burnout*; 2) model dengan mediasi *burnout* dan tanpa moderasi karakteristik demografi; 3) model dengan

moderasi usia; 4) model dengan moderasi pendidikan, dan; 5) model dengan moderasi masa kerja.

Diagram Jalur (*Path Diagram*) mengacu kerangka konseptual penelitian, dan digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4. Diagram Jalur Hubungan Kausalitas

Sumber: Kerangka Konseptual Penelitian, diolah (2015)

Konversi Diagram Jalur ke Sistem Persamaan:

a. Model persamaan dasar *Outer Model* dapat ditulis sebagai berikut:

$$\begin{aligned} x &= \Lambda_x \xi + \varepsilon_x \\ y &= \Lambda_y \eta + \varepsilon_y \end{aligned}$$

1) *Outer Model* Variabel Eksogen Stres Kerja (Formatif)

$$\xi_1 = \lambda_{x11}.X11 + \lambda_{x12}.X12 + \lambda_{x13}.X13 + \lambda_{x14}.X14 + \lambda_{x15}.X15 + \delta$$

2) *Outer Model* Variabel Endogen *Burnout*

$$Y1.1 = \lambda_{Y1.1}\eta_1 + \varepsilon_1$$

$$Y1.2 = \lambda_{Y1.2}\eta_1 + \varepsilon_2$$

$$Y1.3 = \lambda_{Y1.3}\eta_1 + \varepsilon_3$$

3) *Outer Model* Variabel Endogen Keinginan untuk Pindah

$$Y2.1 = \lambda_{Y2.1}\eta_2 + \varepsilon_4$$

$$Y2.2 = \lambda_{Y2.2}\eta_2 + \varepsilon_5$$

$$Y2.3 = \lambda_{Y2.3}\eta_2 + \varepsilon_6$$

b. Model persamaan dasar dari *Inner Model* dapat ditulis sebagai berikut:

$$\eta_j = \sum_i \beta_{ji}\eta_i + \sum_i \gamma_{jb}\xi_b + \zeta_j$$

Secara detail, persamaan *Inner Model* adalah sebagai berikut:

$$\eta_1 = \gamma_1\xi_1 + \zeta_1$$

$$\eta_2 = \gamma_2\xi_1 + \gamma_3\xi_2 + \gamma_4\xi_3 + \gamma_5\xi_4 + \beta_1\eta_1 + \gamma_6\eta_1 \cdot \xi_2 + \gamma_7\eta_1 \cdot \xi_3 + \gamma_8\eta_1 \cdot \xi_4 + \zeta_2$$

Keterangan:

ξ_1 (Ksi 1)	=	Variabel eksogen Stres Kerja
ξ_2 (Ksi 2)	=	Variabel eksogen Usia
ξ_3 (Ksi 3)	=	Variabel eksogen Masa kerja
ξ_4 (Ksi 4)	=	Variabel eksogen Pendidikan
η_1 (Eta 1)	=	Variabel endogen <i>Burnout</i>
η_2 (Eta 2)	=	Variabel endogen Keinginan untuk Pindah
γ_1 (Gamma 1)	=	Koefisien pengaruh variabel eksogen Stres Kerja terhadap variabel endogen <i>Burnout</i>
γ_2 (Gamma 2)	=	Koefisien pengaruh variabel eksogen Stres Kerja terhadap variabel endogen Keinginan untuk Pindah
γ_3 (Gamma 3)	=	Koefisien pengaruh variabel eksogen usia terhadap variabel endogen Keinginan untuk Pindah

γ_4 (Gamma 4)	= Koefisien pengaruh variabel eksogen masa kerja terhadap variabel endogen Keinginan untuk Pindah
γ_5 (Gamma 5)	= Koefisien pengaruh variabel eksogen pendidikan terhadap variabel endogen Keinginan untuk Pindah
γ_6 (Gamma 6)	= Koefisien pengaruh variabel eksogen interaksi usia dan <i>burnout</i> terhadap variabel endogen Keinginan untuk Pindah
γ_7 (Gamma 7)	= Koefisien pengaruh variabel eksogen interaksi masa kerja dan <i>burnout</i> terhadap variabel endogen Keinginan untuk Pindah
γ_8 (Gamma 8)	= Koefisien pengaruh variabel eksogen interaksi pendidikan dan <i>burnout</i> terhadap variabel endogen Keinginan untuk Pindah
β_1 (Beta 1)	= Koefisien pengaruh interaksi variabel endogen <i>burnout</i> terhadap variabel keinginan untuk pindah
ζ_1 (Zeta 1)	= Peluang galat model pada variabel endogen <i>Burnout</i>
ζ_2 (Zeta 2)	= Peluang galat model pada variabel endogen Keinginan untuk Pindah
$\delta_1 - \delta_5$	= Peluang galat model pengukuran pada setiap variabel manifest (variabel terukur) terhadap variabel Eksogen
$\varepsilon_1 - \varepsilon_6$	= Peluang galat model pengukuran pada setiap variabel manifest (variabel terukur) terhadap variabel Endogen

3. Evaluasi Goodness of Fit Model Struktural

Pengukuran *Goodness of fit model* merujuk pada model struktural (*output bootstrapping*). *Goodness of fit model* diukur menggunakan R-square (R^2) variabel laten dependen/endogen dengan interpretasi yang sama dengan regresi, dan dievaluasi berdasarkan nilai Q^2 (*predictive relevance*). Nilai yang diperoleh dipergunakan untuk mengetahui seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai *Q-square* harus lebih besar dari 0 dan lebih kecil dari 1 atau dengan rentang $0 < Q^2 < 1$, di mana nilai tersebut menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* yang baik (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini terdapat dua model struktural variabel laten endogen, yakni: *burnout* (Y1) dan keinginan untuk pindah (Y2). Nilai *predictive relevance* atau Q^2 diperoleh dengan perhitungan berikut:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \cdots (1 - R_3^2)$$

Dimana:

R_1^2, R_2^2, R_3^2 adalah *R square* variabel endogen dalam model.

Keterangan:

Model yang dibentuk dinyatakan *robust* atau memiliki nilai estimasi yang baik apabila parameter model tidak banyak berubah ketika sampel baru diambil dari total populasi (*resampling bootstrap*).

4. Pengujian hipotesis

Pengujian Hipotesis dilakukan dengan metode *resampling Bootstrap*. Penerapan metode *resampling*, memungkinkan berlakunya data terdistribusi bebas (*distribution free*), tidak memerlukan asumsi distribusi normal, serta tidak memerlukan sampel yang besar (direkomendasikan sampel minimum 30). Pengujian dengan *bootstrap* bertujuan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian (Ghozali, 2011).

Tujuan pengujian terhadap model struktural dimaksudkan untuk mengetahui hubungan antar variabel laten yang dirancang dalam penelitian ini, yakni dengan melihat nilai *t-values* pada masing-masing jalur. Nilai koefisien *inner weight* dari model struktural dikatakan signifikan dengan syarat nilai *t*-hitung lebih besar dari *t*-tabel yakni sebesar 1,96 (1,96 adalah nilai *t*-tabel dalam tingkat keyakinan 95 persen) atau pada $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa indikator dipandang dapat digunakan sebagai instrumen pengukur variabel laten. Sedangkan bilamana hasil pengujian pada *inner* model adalah signifikan, maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang bermakna variabel laten terhadap variabel laten lainnya.

1. Hipotesis statistik untuk *outer model*:

$$H_0 : \lambda_i = 0 \text{ dan } H_1 : \lambda_i \neq 0$$

2. Hipotesis statistik *inner model*; variabel laten eksogen terhadap endogen:

$$H_0 : \gamma_i = 0 \text{ dan } H_1 : \gamma_i \neq 0$$

3. Hipotesis statistik untuk *inner model*; variabel laten endogen terhadap endogen:

$$H_0 : \beta_i = 0 \text{ dan } H_1 : \beta_i \neq 0$$



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian

5.1.1. Gambaran Umum *Medical Representative*

Medical Representative (*Med-Rep*) adalah duta perusahaan atau seseorang yang dipercaya mewakili perusahaan untuk mempromosikan obat secara profesional, kredibel, dan berintegritas kepada pelanggannya, karenanya dikatakan sebagai *Professional Sales Representative*. Seorang *Med-Rep* harus mampu menjelaskan seluk beluk produk yang ditawarkan secara detail kepada pelanggannya, maka sering pula disebut dengan istilah '*Detailer*'. Fungsi utama seorang *Med-Rep* pada perusahaan farmasi adalah membangkitkan minat dokter untuk meresepkan produk obat perusahaan. Dalam mengemban misi tersebut, mereka dibantu oleh perusahaan dengan berbagai cara dan dana.

Menurut Badan Pengawas Obat dan Makanan (2002) promosi obat adalah semua kegiatan pemberian informasi dan himbauan mengenai obat jadi yang memiliki izin edar yang dilakukan oleh Industri Farmasi dan Pedagang Besar Farmasi, dengan tujuan meningkatkan persepsian, distribusi, penjualan dan atau penggunaan obat. Terkait *Medical Representative*, Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.05.3.02706 Tahun 2002 tentang Promosi Obat pada Bab III Pasal 6 disebutkan bahwa:

- (1) *Medical Representative* harus mempunyai latar belakang pendidikan yang sesuai dan telah dilatih secara memadai serta memiliki pengetahuan medis dan teknis untuk dapat menyajikan informasi tentang obat secara akurat, berimbang, etis, dan bertanggung jawab.

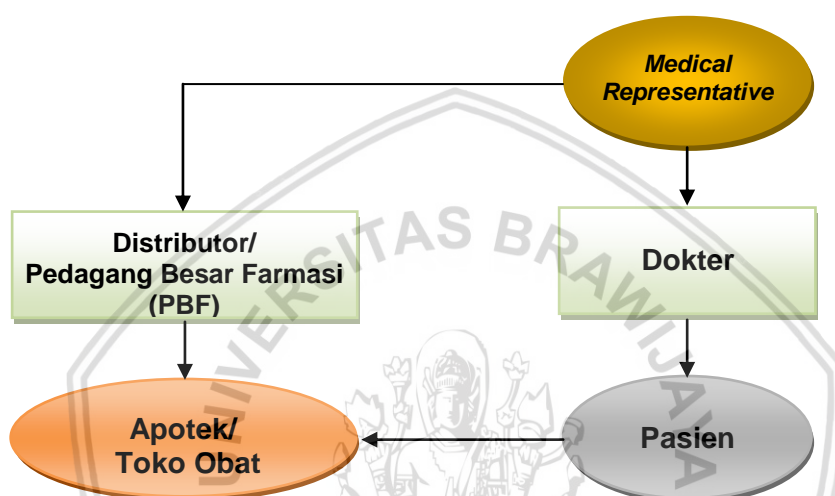
- (2) Industri Farmasi dan/atau Pedagang Besar Farmasi bertanggung jawab atas pelatihan terhadap *Medical Representative*.
- (3) Industri Farmasi dan/atau Pedagang Besar Farmasi bertanggung jawab atas seluruh pernyataan dan aktivitas para *Medical Representative*.
- (4) *Medical Representative* tidak diperbolehkan menawarkan induksi, hadiah, penghargaan, insentif, donasi, finansial, dan bentuk lain yang sejenis kepada profesi kesehatan Pedagang Besar Farmasi, dan Apotek.

Spesifikasi pekerjaan *Med-Rep* cukup unik bila dibandingkan dengan tenaga pemasaran pada jenis perusahaan yang lain, misalnya perusahaan asuransi atau otomotif. Perbedaan dimaksud dapat dilihat dari: 1) pelanggannya yang spesifik; 2) produknya jelas berwujud; 3) relatif ada *repeat order*, dan; 4) umumnya mendapat fasilitas dan kompensasi dalam bentuk insentif yang lebih baik. Selain untuk menjaga loyalitas terhadap perusahaan maupun produk yang dibawanya, kompensasi yang lebih baik diberikan oleh perusahaan umumnya dimaksudkan untuk menunjang aktivitas dan meningkatkan motivasi dalam memenangkan persaingan dalam pemasaran obat.

Secara umum tugas *Med-Rep* berhubungan langsung dengan promosi obat, terutama untuk memasarkan produk-produk *ethical*, yaitu obat-obatan yang bersifat tidak dijual bebas atau dengan resep dokter:

Pertama: Membawa informasi produk kepada dokter, para medis, Pedagang Besar Farmasi (PBF), apotek, dan rumah sakit. Dalam hal ini seorang *Med-Rep* harus mampu berkomunikasi dengan baik, karena kualitas komunikasi yang menentukan bagaimana informasi obat dapat diterima oleh dokter maupun apoteker dengan baik.

Kedua: Menyangkut informasi dan pelayanan kefarmasian. Seorang *Med-Rep* harus menguasai informasi obat secara otentik, karena dibutuhkan keahlian dan kecermatan tersendiri bagi seorang *Med-Rep* untuk mampu menguasai kandungan yang terdapat dalam obat bersangkutan.



Gambar 5.1. Alur Tugas *Medical Representative*

Sumber: Ikatan *Detailer* Malang (2015)

Tugas lain *Med-Rep* adalah: 1) menjalin dan membina hubungan baik dengan pelanggan berorientasi jangka panjang; 2) kunjungan rutin pada pelanggan; 3) melakukan promosi secara beretika dan berkomunikasi atas dasar kejujuran dan ketulusan; 4) mengelola wilayah kerja secara profesional sehingga memberikan hasil yang optimal; 5) memberikan laporan secara lisan dan tertulis kepada atasan secara teratur yang berisi rencana, hasil, dan evaluasi kunjungan, aktifitas pesaing, dan penjualan yang dihasilkan, serta; 6) survei apotek untuk mengenal pola persepsian dokter terhadap produk sendiri maupun pesaing.

Posisi *Med-Rep* banyak menyedot tenaga kerja di suatu perusahaan farmasi, namun tidak mudah pula untuk memasukinya, karena diperlukan berbagai persyaratan yang tidak mudah. Meskipun ada beberapa perusahaan farmasi dalam negeri (PMDN) yang bersedia menerima lulusan SMA dan SMK/Farmasi, namun secara umum terutama perusahaan farmasi PMA mengutamakan lulusan sarjana dari jurusan farmasi, kesehatan, atau eksakta. Persyaratan lain yang harus dipenuhi calon *Med-Rep* adalah: a) berkepribadian menarik; b) sehat jasmani dan rohani melalui tes kesehatan maupun psikotest; c) usia maksimal 27 tahun lulusan SMA/SMK dan sarjana, dan maksimal 30 tahun untuk yang telah berpengalaman; d) bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Indonesia; e) memiliki SIM C, karena kendaraan operasional yang dipergunakan umumnya adalah sepeda motor; f) memiliki kemampuan berkomunikasi yang bagus; g) penuh semangat dan antusiasme tinggi.

Bila telah diterima, selanjutnya mereka menjalani serangkaian pelatihan yang terdiri dari *medical knowledge*, *product knowledge*, dan *selling skill*, serta sosialisasi tentang peraturan perusahaan. Setelah lulus pelatihan, mereka ditugaskan di berbagai kota dan daerah di seluruh Indonesia. Penentuan masa kerja *Med-Rep* dihitung sejak pertama kali adanya hubungan kerja dengan perusahaan. Ada masa percobaan untuk beberapa bulan, sebelum menjadi karyawan tetap. Secara umum, kebijakan perusahaan farmasi menentukan bahwa *Med-Rep* diperkenankan untuk menarik diri dari pekerjaan, berhenti (*quit*) atau meninggalkan perusahaan (*leave*) setelah empat tahun bekerja.

Setiap perusahaan farmasi memiliki tingkatan karir, dan penyebutan atas posisi/jabatan yang berbeda-beda. *Medical Representative* merupakan posisi awal tatkala memulai karir di bidang pemasaran pada suatu perusahaan farmasi,

dan bila dipromosikan, meningkat menjadi *Senior Medical Representative*. Berikutnya menjadi *Team Leader* atau Koordinator *Med-Rep* atau Supervisor. Selanjutnya karir tersebut masih berkembang menjadi seorang *Area Manager/Field Sales Manager* atau *District Sales Manager*. Setelah menduduki posisi tersebut, masih sangat berpeluang naik lagi menjadi seorang *Regional Sales Manager*, hingga menjadi seorang *National Sales Manager*.

Profesi sebagai *Med-Rep* dapat menjadi pilihan hidup. Terkait masalah kecocokan dalam menekuninya, sangat tergantung pada individu yang bersangkutan. Fenomena yang menunjukkan bahwa profesi *Med-Rep* sebagai 'batu loncatan' untuk mendapat pekerjaan yang lebih baik, merupakan suatu hal yang sangat relatif, karena realitanya dapat ditemukan berbagai macam *Med-Rep* sebagai berikut:

1. *Med-Rep* yang sukses dalam karir; dalam waktu tidak terlalu lama langsung melejit dalam kariernya, menjadi *Area Manager*, *District Sales Manager*, *Product Executive*, *Trainer*, dan lain-lain;
2. *Med-Rep* yang sukses dalam finansial, kemudian mengembangkan bisnis di luar pekerjaan utamanya, misalnya menekuni bisnis transportasi dengan memanfaatkan relasi dengan dokter;
3. *Med-Rep* yang mencari aman; yang penting mendapat gaji dan fasilitas, kunjungan ke dokter hanya runitas, target yang diraih hanya pas-pasan, jika merasa kesulitan dalam mengejar target, menggunakan berbagai jalan pintas dan cepat dilakukan hanya untuk memenuhi syarat standar;
4. *Med-Rep* yang putus asa; dengan keterpaksaan mereka menekuni pekerjaannya karena tidak menyukai dan tidak mendapatkan apa yang dia harapkan, dan pada akhirnya berhenti atau diberhentikan.

5.1.2. Uji Instrumen Penelitian

Sebelum didistribusikan kepada responden, terlebih dahulu dilakukan uji coba (*tryout*) instrumen penelitian terhadap 30 partisipan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas masing-masing butir pernyataan pada kuesioner.

1. Hasil Uji Coba (*Tryout*) Instrumen Penelitian

Hasil uji coba instrumen penelitian ini tampak pada tabel berikut:

Tabel 5.1. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Jumlah butir	Average Variance Extracted	Composite Reliability	Alpha Cronbach
Stres Kerja (X)		23	0.681	0.941	0.852
	Konflik Peran (X1,1)	5	0.801	0.952	0.936
	Ambiguitas Peran (X1,2)	5	0.694	0.919	0.887
	Kelebihan Beban Kerja (X1,3)	5	0.859	0.968	0.959
	Tuntutan Pelanggan (X1,4)	4	0.926	0.980	0.973
	Tuntutan Etika (X1,5)	4	0.859	0.960	0.943
Burnout (Y1)		19	0.728	0.980	0.978
	Kelelahan Emosional (Y1,1)	6	0.747	0.946	0.931
	Depersonalisasi (Y1,2)	7	0.705	0.942	0.925
	Perasaan Berkurang Prestasi Pribadi (Y1,3)	6	0.802	0.960	0.949
Keinginan untuk pindah (Y2)		12	0.841	0.984	0.981
	Kesempatan Pekerjaan Alternatif (Y2,1)	4	0.759	0.932	0.881
	Harapan Pekerjaan (Y2,2)	4	0.884	0.968	0.955
	Niat Berhenti (Y2,3)	4	0.945	0.986	0.980

Sumber: Data Primer diolah, Lampiran 2.1 (2016)

A. Hasil uji validitas dan reliabilitas butir instrumen stres kerja

Variabel stres kerja terdiri atas 5 indikator, dan masing-masing indikator mengandung 4 sampai dengan 5 item, dengan total item berjumlah 23 item atau butir pernyataan. Sebagaimana yang tampak pada Lampiran 2.1.1 hasil uji validitas item yang tergambar dari nilai *loading factor* adalah pada kisaran 0,714 hingga 0,983 atau di atas 0,50. Dengan demikian item-item pernyataan pada variabel stres kerja yang dipergunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat atau dinyatakan valid.

Reliabilitas masing-masing indikator tergolong pada kategori baik, terlihat dari nilai *average variance extracted* (AVE), *composite reliability* (CR) dan koefisien reliabilitas *alpha cronbach*. Nilai AVE berkisar 0,694 sampai dengan 0,926 sudah menunjukkan kehandalan instrumen yang tinggi karena bernilai lebih 0,50. Nilai *composite reliability* berkisar 0,919 sampai dengan 0,980 juga menunjukkan kehandalan instrumen yang tinggi karena bernilai lebih dari 0,70. Demikian pula dengan koefisien reliabilitas *alpha Cronbach* pada kisaran 0,887 sampai dengan 0,973 adalah lebih tinggi dari 0,60 sehingga dapat digolongkan pada kategori baik.

B. Hasil uji validitas dan reliabilitas butir instrumen *burnout*

Variabel *burnout* terbagi atas 3 indikator dan masing-masing indikator mengandung 5 sampai dengan 7 item, dengan total item berjumlah 19 item. Sebagaimana yang tampak pada Lampiran 2.1.2 hasil uji validitas item yang tergambar dari *loading factor* adalah pada kisaran 0,637 sampai dengan 0,978 atau di atas 0,50. Dengan demikian item-item pernyataan pada variabel *burnout* yang dipergunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat atau dinyatakan valid.

Reliabilitas masing-masing indikator tergolong pada kategori baik, terlihat dari nilai *average variance extracted* (AVE), *composite reliability* (CR) dan koefisien reliabilitas *alpha cronbach*. Nilai AVE berkisar 0,705 sampai dengan 0,802 menunjukkan kehandalan instrumen yang tinggi karena bernilai lebih 0,50. Nilai *composite reliability* berkisar 0,942 sampai dengan 0,960 juga menunjukkan kehandalan instrumen yang tinggi karena bernilai lebih dari 0,70. Demikian pula dengan koefisien reliabilitas *alpha Cronbach* pada kisaran 0,925 sampai dengan 0,949 adalah lebih tinggi dari 0,60 sehingga dapat digolongkan pada kategori baik.

C. Hasil uji validitas dan reliabilitas butir instrumen keinginan untuk pindah

Variabel keinginan pindah kerja terbagi atas 3 indikator dan masing-masing indikator mengandung 4 item, dengan total item berjumlah 12 item. Sebagaimana yang tampak pada Lampiran 2.1.3 hasil uji validitas item yang tergambar dari *loading factor* adalah pada kisaran 0,563 sampai dengan 0,989 atau di atas 0,50. Dengan demikian item-item pernyataan pada variabel keinginan untuk pindah yang dipergunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Reliabilitas masing-masing indikator tergolong pada kategori baik, terlihat dari nilai *average variance extracted* (AVE), *composite reliability* (CR) dan koefisien reliabilitas *alpha cronbach*. Nilai AVE berkisar 0,759 sampai dengan 0,945 sudah menunjukkan kehandalan instrumen yang tinggi karena bernilai lebih 0,50. Nilai *composite reliability* berkisar 0,923 sampai dengan 0,986, juga menunjukkan kehandalan instrumen yang tinggi karena bernilai lebih 0,70. Demikian pula dengan koefisien reliabilitas *alpha Cronbach* pada kisaran 0,881 sampai dengan 0,980 adalah lebih tinggi dari 0,60 sehingga dapat digolongkan pada kategori baik.

2. Hasil Uji Instrumen Penelitian; *Second Order*

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian di atas, dapat dinyatakan bahwa kuesioner yang digunakan layak untuk didistribusikan kepada responden. Berikut hasil uji instrumen melalui responden dalam penelitian ini, yakni sebanyak 135 orang. Jumlah seluruh pernyataan pada instrumen sebanyak 54 butir yang mewakili 11 indikator dari 3 variabel laten.

Tabel 5.2. Hasil Uji Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Jumlah butir	Average Variance Extracted	Composite Reliability	Alpha Cronbach
Stres Kerja (X1)		23	0.544	0.964	0.960
	Konflik Peran (X1,1)	5	0.731	0.931	0.906
	Ambiguitas Peran (X1,2)	5	0.731	0.931	0.907
	Kelebihan Beban Kerja (X1,3)	5	0.788	0.949	0.932
	Tuntutan Pelanggan (X1,4)	4	0.869	0.964	0.950
	Tuntutan Etika (X1,5)	4	0.784	0.935	0.904
Burnout (Y1)		19	0.618	0.968	0.963
	Kelelahan Emosional (Y1,1)	6	0.702	0.934	0.914
	Depersonalisasi (Y1,2)	7	0.668	0.931	0.908
	Perasaan Berkurang Prestasi Pribadi (Y1,3)	6	0.780	0.955	0.943
Keinginan untuk pindah (Y2)		12	0.673	0.958	0.947
	Kesempatan Pekerjaan Alternatif (Y2,1)	4	0.746	0.916	0.873
	Harapan Pekerjaan (Y2,2)	4	0.816	0.946	0.922
	Niat Berhenti (Y2,3)	4	0.951	0.987	0.983

Sumber: Data Primer diolah, Lampiran 2.2 (2016)

Sebagaimana yang tampak pada Tabel 5.2 di atas, dapat diketahui bahwa hasil uji instrumen terhadap ketiga variabel laten penelitian ini menunjukkan kehandalan yang tergolong tinggi, dimana: 1) Nilai *average variance extracted* (AVE) lebih dari 0,50; 2) Nilai *composite reliability* (CR) lebih dari 0,70, dan; 3) Nilai koefisien reliabilitas *alpha Cronbach* lebih dari 0,70.

A. Hasil uji validitas dan reliabilitas butir instrumen variabel laten Stres Kerja

Instrumen variabel laten stres kerja terdiri dari 23 butir pernyataan, mewakili 5 indikator yang masing-masing mempunyai item berkisar 4 sampai dengan 5 butir. Hasil pengujian instrumen penelitian menunjukkan: 1) Nilai AVE pada variabel laten stres kerja sebesar 0,544 dan pada masing-masing indikator berkisar 0,731 sampai dengan 0,869. Nilai tersebut sudah menunjukkan kehandalan instrumen yang tinggi karena bernilai lebih 0,50; 2) Nilai CR pada variabel laten stres kerja sebesar 0,964 dan pada masing-masing indikator berkisar 0,931 sampai dengan 0,964. Nilai tersebut sudah menunjukkan kehandalan instrumen yang tinggi karena bernilai lebih 0,70; 3) Nilai koefisien reliabilitas *alpha Cronbach* pada variabel laten stres kerja sebesar 0,960 dan pada masing-masing indikator berkisar 0,904 sampai dengan 0,950. Nilai tersebut sudah menunjukkan kehandalan instrumen yang tinggi karena bernilai lebih 0,70.

B. Hasil uji validitas dan reliabilitas butir instrumen variabel laten *Burnout*

Instrumen variabel laten *burnout* terdiri dari 19 butir pernyataan, mewakili tiga indikator yang masing-masing mempunyai item berkisar 6 sampai dengan 7 butir. Hasil pengujian instrumen penelitian menunjukkan: 1) Nilai AVE pada variabel laten *burnout* sebesar 0,618 dan pada masing-masing indikator berkisar

0,668 sampai dengan 0,780. Nilai tersebut sudah menunjukkan kehandalan instrumen yang tinggi karena bernilai lebih 0,50; 2) Nilai CR pada variabel laten *burnout* sebesar 0,968 dan pada masing-masing indikator berkisar 0,931 sampai dengan 0,955. Nilai tersebut sudah menunjukkan kehandalan instrumen yang tinggi karena bernilai lebih 0,70; 3) Nilai koefisien reliabilitas *alpha Cronbach* pada variabel laten *burnout* sebesar 0,963 dan pada masing-masing indikator berkisar 0,908 sampai dengan 0,943. Nilai tersebut sudah menunjukkan kehandalan instrumen yang tinggi karena bernilai lebih 0,70.

C. Hasil uji validitas dan reliabilitas butir instrumen variabel laten Keinginan untuk Pindah

Instrumen variabel laten keinginan untuk pindah terdiri dari 12 butir pernyataan, mewakili 3 indikator yang masing-masing mempunyai item pernyataan sebanyak 4 butir. Hasil pengujian instrumen penelitian menunjukkan: 1) Nilai AVE pada variabel laten keinginan untuk pindah sebesar 0,673 dan pada masing-masing indikator berkisar 0,746 sampai dengan 0,951. Nilai tersebut sudah menunjukkan kehandalan instrumen yang tinggi karena bernilai lebih 0,50; 2) Nilai CR pada variabel laten keinginan untuk pindah sebesar 0,958 dan pada masing-masing indikator berkisar 0,916 sampai dengan 0,987. Nilai tersebut sudah menunjukkan kehandalan instrumen yang tinggi karena bernilai lebih 0,70; 3) Nilai koefisien reliabilitas *alpha Cronbach* pada variabel laten keinginan untuk pindah sebesar 0,947 dan pada masing-masing indikator berkisar 0,873 sampai dengan 0,983. Nilai tersebut sudah menunjukkan kehandalan instrumen yang tinggi karena bernilai lebih 0,70.

5.1.3. Deskripsi Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil survei, terdapat *Med-Rep* yang bertugas di Kota Malang sebanyak 398 orang (Ikatan *Medical Representative* Kota Malang, 2014) dari 52 perusahaan farmasi (Dinas Kesehatan Kota Malang, 2014). Melalui perhitungan jumlah sampel (*sample size*) diperoleh sebanyak 135 responden.

Deskripsi mengenai karakteristik responden sangat penting sebagai informasi awal untuk mendukung hasil penelitian. Berdasarkan definisi operasional penelitian yang dijelaskan di muka, penelitian ini mencoba untuk mengetahui perubahan pola hubungan *burnout* terhadap keinginan untuk pindah, yakni dengan cara menempatkan karakteristik demografi yang terdiri dari: usia, masa kerja, dan tingkat pendidikan sebagai variabel moderasi. Berikut pengelompokan karakteristik demografi berdasarkan masing-masing kategori:

1. Kategori usia, yakni: a) 30 tahun ke bawah, dan; b) Lebih dari 30 tahun.
2. Kategori masa kerja, yakni: a) 4 tahun ke bawah, dan; b) Lebih dari 4 tahun.
3. Kategori tingkat pendidikan, yakni: a) Non sarjana, dan; b) Sarjana.

Sebagaimana data yang disajikan pada Tabel 5.3 dapat diketahui bahwa usia responden paling banyak adalah pada kategori 30 tahun ke bawah, yaitu 81 orang atau 60,0 persen, dan selebihnya adalah responden dengan usia lebih dari 30 tahun yakni sejumlah 54 orang atau sebesar 40 persen. Kelompok responden dengan masa kerja 4 tahun ke bawah sejumlah 68 orang atau sebesar 50,4 persen, dan selebihnya adalah responden dengan masa kerja lebih dari 4 tahun sejumlah 67 orang atau sebesar 49,6 persen. Selanjutnya tingkat pendidikan responden mayoritas adalah non sarjana, yakni sejumlah 76 orang atau sebesar 56,3 persen, dan selebihnya adalah kelompok sarjana sejumlah 59 orang atau sebesar 43,7 persen.

Tabel 5.3. Distribusi Responden pada Kelompok Usia, Masa Kerja, dan Tingkat Pendidikan

Karakteristik Responden		Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Usia	A. 30 tahun ke bawah	81	60.0
	B. Di atas 30 tahun	54	40.0
	Total	135	100.0
Masa Kerja	A. 4 tahun ke bawah	68	50.4
	B. Di atas 4 tahun	67	49.6
	Total	135	100.0
Tingkat Pendidikan	A. Non sarjana	76	56.3
	B. Sarjana	59	43.7
	Total	135	100.0

Sumber: Data Primer diolah, Lampiran 3 (2016)

5.1.4. Analisis Statistik Deskriptif; Distribusi Frekuensi

Analisis statistik deskriptif bertujuan menginterpretasikan makna masing-masing variabel, indikator, dan item pernyataan penelitian berdasarkan persentase dan rerata (*mean*) jawaban responden dengan mempergunakan metode Distribusi Frekuensi. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini terdiri dari: stres kerja (X), *burnout* (Y_1), dan keinginan untuk pindah (Y_2). Deskripsi setiap indikator dan variabel dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Stres Kerja

Stres kerja (X) terdiri dari lima indikator, yaitu: konflik peran ($X_{1.1}$), ambiguitas peran ($X_{1.2}$), kelebihan beban kerja ($X_{1.3}$), tuntutan pelanggan ($X_{1.4}$), dan tuntutan etika ($X_{1.5}$). Deskripsi jawaban responden tentang stres kerja disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5.4. Deskripsi Variabel Stres Kerja (X)

Indikator Variabel	Item (Butir)	Frekuensi jawaban (f) dan persentase (%)										Rerata (Mean)
		STS(1)		TS(2)		N(3)		S(4)		SS(5)		
		f	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Konflik Peran (X1.1)	X111	0	0.0	0	0.0	31	23.0	55	40.7	49	36.3	4.13
	X112	0	0.0	6	4.4	29	21.5	76	56.3	24	17.8	3.87
	X113	0	0.0	1	0.7	24	17.8	54	40.0	56	41.5	4.22
	X114	0	0.0	0	0.0	84	62.2	15	11.1	36	26.7	3.64
	X115	0	0.0	0	0.0	42	31.1	44	32.6	49	36.3	4.05
	Kumulatif	1.0%				31.1%		67.9%				3.98
	Rerata Indikator Konflik Peran											
Ambiguitas Peran (X1.2)	X121	13	9.6	28	20.7	80	59.3	14	10.4	0	0.0	2.70
	X122	6	4.4	23	17.0	18	13.3	61	45.2	27	20.0	3.59
	X123	6	4.4	6	4.4	63	46.7	46	34.1	14	10.4	3.41
	X124	13	9.6	30	22.2	38	28.1	54	40.0	0	0.0	2.99
	X125	13	9.6	24	17.8	49	36.3	49	36.3	0	0.0	2.99
	Kumulatif	24.0%				36.7%		39.3%				3.14
	Rerata Indikator Ambiguitas Peran											
Kelebihan Beban Kerja (X1.3)	X131	13	9.6	24	17.8	55	40.7	43	31.9	0	0.0	2.95
	X132	6	4.4	6	4.4	59	43.7	27	20.0	37	27.4	3.61
	X133	6	4.4	6	4.4	31	23.0	83	61.5	9	6.7	3.61
	X134	6	4.4	26	19.3	84	62.2	11	8.1	8	5.9	2.92
	X135	6	4.4	6	4.4	30	22.2	85	63.0	8	5.9	3.61
	Kumulatif	15.6%				38.4%		46.1%				3.34
	Rerata Indikator Kelebihan Beban Kerja											
Tuntutan Pelanggan (X1.4)	X141	7	5.2	18	13.3	59	43.7	23	17.0	28	20.7	3.35
	X142	7	5.2	18	13.3	49	36.3	53	39.3	8	5.9	3.27
	X143	7	5.2	18	13.3	33	24.4	52	38.5	25	18.5	3.52
	X144	7	5.2	18	13.3	79	58.5	31	23.0	0	0.0	2.99
	Kumulatif	18.5%				40.7%		40.7%				3.28
Rerata Indikator Tuntutan Pelanggan												
Tuntutan Etika (X1.5)	X151	0	0.0	24	17.8	60	44.4	36	26.7	15	11.1	3.31
	X152	0	0.0	24	17.8	61	45.2	35	25.9	15	11.1	3.30
	X153	7	5.2	49	36.3	64	47.4	15	11.1	0	0.0	2.64
	X154	0	0.0	18	13.3	70	51.9	47	34.8	0	0.0	3.21
	Kumulatif	22.6%				47.2%		30.2%				3.12
Rerata Indikator Tuntutan Etika												
Rerata persentase		Rendah: 16.3%				Sedang: 38.8%		Tinggi: 44.8%				3.40
Rerata variabel Stres kerja												

Sumber: Data Primer diolah, Lampiran 4 (2016)

Berdasarkan deskripsi data yang disajikan pada Tabel 5.4 di atas dapat diketahui bahwa nilai rerata (*mean*) variabel stres kerja sebesar 3,40 yang dapat dimaknai bahwa rata-rata responden merasakan stres kerja pada kategori sedang, kontribusi dari responden yang merasakan stres kerja pada kategori

tinggi sebesar 44,8 persen, kategori sedang sebesar 38,8 persen, dan kategori rendah sebesar 16,3 persen.

Tanggapan responden terhadap stres kerja dapat dijelaskan sebagai berikut:

- A. Indikator Konflik peran; dengan nilai rerata 3,98. Berdasarkan persepsi responden telah masuk dalam kategori tinggi. Nilai rerata indikator ini lebih besar dari nilai rerata variabel, dan paling besar dibandingkan dengan rerata empat indikator lainnya. Nilai tersebut merupakan kontribusi dari responden yang merasakan konflik peran pada kategori tinggi sebesar 67,9 persen, kategori sedang sebesar 31,1 persen, dan rendah sebesar 1,0 persen.
- B. Indikator Ambiguitas peran; dengan nilai rerata 3,14. Berdasarkan persepsi responden telah masuk dalam kategori sedang. Nilai rerata indikator ini bernilai lebih kecil dari nilai rerata variabel dan juga lebih kecil dibandingkan rerata tiga indikator lainnya, kecuali indikator tuntutan etika. Nilai tersebut merupakan kontribusi dari responden yang merasakan ambiguitas peran pada kategori tinggi sebesar 39,3 persen, kategori sedang sebesar 36,7 persen, dan kategori rendah sebesar 24,0 persen.
- C. Indikator Kelebihan beban kerja; dengan nilai rerata 3,34. Berdasarkan persepsi responden telah masuk dalam kategori sedang. Nilai rerata indikator ini bernilai lebih rendah dari nilai rerata variabel dan lebih besar dibandingkan dengan rerata tiga indikator lain, selain konflik peran. Nilai tersebut merupakan kontribusi dari responden yang merasakan kelebihan beban kerja pada kategori tinggi sebesar 46,1 persen, kategori sedang sebesar 38,4 persen, dan kategori rendah sebesar 15,6 persen.

D. Indikator Tuntutan pelanggan; dengan nilai rerata 3,28. Berdasarkan persepsi responden telah masuk dalam kategori sedang. Nilai rerata indikator ini bernilai lebih rendah dari nilai rerata variabel dan lebih besar dibandingkan dengan rerata indikator tuntutan etika. Nilai tersebut merupakan kontribusi dari responden yang merasakan tuntutan pelanggan pada kategori tinggi sebesar 40,7 persen, kategori sedang sebesar 40,7 persen, dan kategori rendah sebesar 18,5 persen.

E. Indikator Tuntutan etika; dengan nilai rerata 3,12. Berdasarkan persepsi responden telah masuk dalam kategori sedang. Nilai rerata indikator ini bernilai lebih rendah dari nilai rerata variabel dan paling rendah dibandingkan dengan rerata indikator lainnya. Nilai tersebut merupakan kontribusi dari responden yang merasakan tuntutan etika pada kategori tinggi sebesar 30,2 persen, kategori sedang sebesar 47,2 persen, dan kategori rendah sebesar 22,6 persen.

2. Burnout

Burnout (Y1) terdiri dari tiga indikator, yaitu: kelelahan emosional ($Y_{1.1}$), depersonalisasi ($Y_{1.2}$), dan perasaan berkurangnya prestasi pribadi ($Y_{1.3}$). Berdasarkan deskripsi data yang disajikan pada Tabel 5.5 dapat diketahui bahwa nilai rerata (*mean*) variabel *burnout* sebesar 3,20 yang dapat dimaknai bahwa rata-rata responden merasakan *burnout* pada kategori sedang, kontribusi dari responden pada kategori tinggi sebesar 36,2 persen, sedang sebesar 48,4 persen, dan rendah sebesar 15,4 persen.

Tanggapan responden terhadap *burnout* dapat dijelaskan sebagai berikut:

- A. Indikator Kelelahan emosional; dengan nilai rerata 3,42. Berdasarkan persepsi responden masuk dalam kategori sedang. Bila dibandingkan dengan nilai rerata variabel, nilai rerata indikator ini bernilai lebih besar dari nilai rerata variabel, dan paling besar dibandingkan dengan rerata indikator depersonalisasi dan perasaan berkurangnya prestasi pribadi. Nilai tersebut merupakan kontribusi dari responden yang merasakan kelelahan emosional pada kategori tinggi sebesar 44,3 persen, kategori sedang sebesar 45,9 persen, dan kategori rendah sebesar 9,8 persen.
- B. Indikator Depersonalisasi; dengan nilai rerata 3,19. Berdasarkan persepsi responden masuk dalam kategori sedang. Bila dibandingkan dengan nilai rerata variabel, nilai rerata indikator ini bernilai lebih rendah dari nilai rerata variabel serta lebih rendah dibandingkan dengan indikator kelelahan emosional. Nilai tersebut merupakan kontribusi dari responden yang merasakan depersonalisasi pada kategori tinggi sebesar 36,8 persen, kategori sedang sebesar 47,6 persen, dan kategori rendah 15,6 persen.
- C. Indikator Perasaan berkurangnya prestasi pribadi; dengan nilai rerata 3,03. Berdasarkan persepsi responden masuk dalam kategori sedang. Bila dibandingkan dengan nilai rerata variabel, nilai rerata indikator ini bernilai lebih rendah dari nilai rerata variabel dan paling rendah dibandingkan dengan dua indikator lainnya. Nilai tersebut merupakan kontribusi dari responden yang menilai perasaan berkurangnya prestasi pribadi pada kategori tinggi sebesar 27,5 persen, kategori sedang sebesar 51,6 persen, dan kategori rendah sebesar 20,9 persen.

Tabel 5.5. Deskripsi Variabel *Burnout* (Y₁)

Indikator Variabel	Item (Butir)	Frekuensi jawaban (f) dan persentase (%)										Rerata (Mean)	
		STS(1)		TS(2)		N(3)		S(4)		SS(5)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	f	%		
Kelelahan Emosional (Y1.1)	Y111	0	0.0	3	2.2	56	41.5	76	56.3	0	0.0	3.54	
	Y112	0	0.0	12	8.9	63	46.7	60	44.4	0	0.0	3.36	
	Y113	0	0.0	8	5.9	52	38.5	38	28.1	37	27.4	3.77	
	Y114	9	6.7	12	8.9	80	59.3	34	25.2	0	0.0	3.03	
	Y115	9	6.7	14	10.4	72	53.3	40	29.6	0	0.0	3.06	
	Y116	9	6.7	3	2.2	49	36.3	24	17.8	50	37.0	3.76	
	Kumulatif	9.8%				45.9%				44.3%			
Rerata Indikator Kelelahan Emosional													
Depersonalisasi (Y1.2)	Y121	16	11.9	18	13.3	36	26.7	62	45.9	3	2.2	3.13	
	Y122	16	11.9	18	13.3	34	25.2	67	49.6	0	0.0	3.13	
	Y123	7	5.2	12	8.9	97	71.9	19	14.1	0	0.0	2.95	
	Y124	0	0.0	7	5.2	122	90.4	6	4.4	0	0.0	2.99	
	Y125	6	4.4	4	3.0	73	54.1	39	28.9	13	9.6	3.36	
	Y126	16	11.9	18	13.3	41	30.4	60	44.4	0	0.0	3.07	
	Y127	6	4.4	3	2.2	47	34.8	47	34.8	32	23.7	3.71	
Kumulatif	15.6%				47.6%				36.8%				3.19
Rerata Indikator Depersonalisasi													
Perasaan Berkurang Prestasi Pribadi (Y1.3)	Y131	9	6.7	13	9.6	59	43.7	41	30.4	13	9.6	3.27	
	Y132	16	11.9	18	13.3	62	45.9	39	28.9	0	0.0	2.92	
	Y133	9	6.7	7	5.2	69	51.1	11	8.1	39	28.9	3.47	
	Y134	13	9.6	15	11.1	77	57.0	30	22.2	0	0.0	2.92	
	Y135	16	11.9	18	13.3	74	54.8	27	20.0	0	0.0	2.83	
	Y136	16	11.9	19	14.1	77	57.0	23	17.0	0	0.0	2.79	
	Kumulatif	20.9%				51.6%				27.5%			
Rerata Indikator Perasaan Berkurangnya Prestasi													
Rerata persentase		Rendah: 15.4%				Sedang: 48.4%		Tinggi: 36.2%				3.20	
Rerata variabel <i>Burnout</i>													
Keterangan : SS = Sangat setuju (5); S = Setuju (4); N = Netral (3); TS = Tidak setuju (2) ; STS = Sangat tidak setuju(1)													

Sumber: Data Primer diolah, Lampiran 4 (2016)

3. Keinginan untuk Pindah

Keinginan untuk pindah (Y₂) terdiri dari tiga indikator, yaitu: kesempatan pekerjaan alternatif (Y_{2.1}), harapan pekerjaan (Y_{2.2}), dan niat berhenti (Y_{2.3}). Berdasarkan deskripsi data yang disajikan pada Tabel 5.6 diperoleh nilai rerata (*mean*) variabel keinginan untuk pindah sebesar 3,60 yang dapat dimaknai bahwa rata-rata responden menilai keinginan untuk pindah pada kategori tinggi. Secara keseluruhan nilai tersebut merupakan kontribusi dari responden yang

menilai keinginan untuk pindah pada kategori tinggi sebesar 56,5 persen, kategori sedang 21,7 persen, dan kategori rendah sebesar 21,8 persen.

Tanggapan responden terhadap keinginan untuk pindah sebagai berikut:

- A. Indikator kesempatan pekerjaan alternatif yang dirasakan; dengan nilai rerata 3,69. Berdasarkan persepsi responden, masuk dalam kategori tinggi. Bila dibandingkan dengan nilai rerata variabel, nilai rerata indikator ini bernilai lebih besar dari nilai rerata variabel dan lebih besar dibandingkan dengan rerata indikator niat berhenti. Nilai tersebut merupakan kontribusi dari responden yang menilai kesempatan pekerjaan alternatif yang dirasakan pada kategori tinggi sebesar 58,9 persen, kategori sedang sebesar 20,6 persen, dan kategori rendah sebesar 20,6 persen.
- B. Indikator harapan pekerjaan; dengan nilai rerata 3,76. Berdasarkan persepsi responden telah masuk dalam kategori tinggi. Bila dibandingkan dengan nilai rerata variabel, nilai rerata indikator ini bernilai lebih besar dari nilai rerata variabel dan paling tinggi dibandingkan dengan rerata dua indikator lainnya. Nilai tersebut merupakan kontribusi dari responden yang menilai harapan pekerjaan pada kategori tinggi sebesar 62,0 persen, kategori sedang sebesar 17,8 persen, dan kategori rendah sebesar 20,2 persen.
- C. Indikator niat berhenti; dengan nilai rerata 3,42. Berdasarkan persepsi responden telah masuk dalam kategori sedang. Bila dibandingkan dengan nilai rerata variabel, nilai rerata indikator ini bernilai lebih kecil dari nilai rerata variabel, dan paling kecil dibandingkan dengan rerata dua indikator lainnya. Nilai tersebut merupakan kontribusi dari responden yang menilai niat berhenti pada kategori tinggi sebesar 48,7 persen, kategori sedang sebesar 26,7 persen, dan kategori rendah sebesar 24,6 persen.

Tabel 5.6. Deskripsi Variabel Keinginan untuk Pindah (Y₂)

Indikator Variabel	Item (Butir)	Frekuensi jawaban (f) dan persentase (%)										Rerata (Mean)
		STS(1)		TS(2)		N(3)		S(4)		SS(5)		
		f	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Kesempatan Pekerjaan Alternatif (Y2.1)	Y211	6	4.4	12	8.9	36	26.7	30	22.2	51	37.8	3.80
	Y212	6	4.4	28	20.7	35	25.9	40	29.6	26	19.3	3.39
	Y213	6	4.4	29	21.5	23	17.0	20	14.8	57	42.2	3.69
	Y214	2	1.5	22	16.3	17	12.6	43	31.9	51	37.8	3.88
	Kumulatif	20.6%				20.6%		58.9%				3.69
	Rerata Indikator Kesempatan Pekerjaan											
Harapan Pekerjaan (Y2.2)	Y221	13	9.6	23	17.0	21	15.6	21	15.6	57	42.2	3.64
	Y222	14	10.4	21	15.6	29	21.5	45	33.3	26	19.3	3.36
	Y223	13	9.6	18	13.3	25	18.5	22	16.3	57	42.2	3.68
	Y224	0	0.0	7	5.2	21	15.6	22	16.3	85	63.0	4.37
	Kumulatif	20.2%				17.8%		62.0%				3.76
	Rerata Indikator Harapan Pekerjaan											
Niat Berhenti (Y2.3)	Y231	13	9.6	21	15.6	36	26.7	29	21.5	36	26.7	3.40
	Y232	13	9.6	17	12.6	28	20.7	33	24.4	44	32.6	3.58
	Y233	13	9.6	21	15.6	38	28.1	25	18.5	38	28.1	3.40
	Y234	13	9.6	22	16.3	42	31.1	28	20.7	30	22.2	3.30
	Kumulatif	24.6%				26.7%		48.7%				3.42
	Rerata Indikator Niat Berhenti											
Rerata persentase		Rendah: 21.8%				Sedang: 21.7%		Tinggi: 56.5%				3.60
Rerata variabel Keinginan untuk pindah												

Sumber: Data Primer diolah, Lampiran 4 (2016)

5.1.5. Analisis Statistik Inferensial; *Partial Least Square* (PLS)

Alat analisis statistik inferensial dalam penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan program *SmartPLS* 2.0. Analisis model struktural melalui PLS tersebut dilakukan dengan beberapa tahap, yaitu: 1) Analisis *Outer Model*; 2) Analisis *Inner Model*; 3) Evaluasi *Goodness of Fit Model*, dan; 4) Pengujian Hipotesis.

1. Analisis *outer model* (Model pengukuran)

Analisis *outer model* dilakukan untuk memastikan bahwa model pengukuran (*measurement*) yang digunakan valid dan reliabel. Langkah awal sebelum menguji *full model*, terlebih dahulu menganalisis model *single factor*

untuk mengetahui kelayakan model pada masing-masing variabel laten yang mencakup indikator pengukur, yakni: formatif dan reflektif.

Variabel laten stres kerja memiliki pola hubungan indikator dengan konstruk yang bersifat formatif, dimana semua indikator mempengaruhi konstruk tunggal. Arah hubungan kausalitas mengalir dari indikator ke konstruk laten, dan indikator sebagai grup secara simultan menentukan konsep atau makna empiris dari konstruk laten. Variabel laten *burnout* dan keinginan untuk pindah memiliki pola hubungan indikator dengan konstruk yang bersifat reflektif, karena hubungan antar indikator pada variabel laten saling berkaitan.

A. Variabel laten stres kerja

Variabel laten stres kerja merupakan sebuah model *single factor* yang mempunyai hubungan formatif, dikonstruksi atas lima indikator, yakni: konflik peran (X1₁), ambiguitas peran (X1₂), kelebihan beban kerja (X1₃), tuntutan pelanggan (X1₄), dan tuntutan etika (X1₅). Model *single factor* pada model formatif variabel laten stres kerja digambarkan dalam bentuk model *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), dan dimaksudkan untuk menguji unidimensionalitas pada konstruk atau variabel laten. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai residual antar indikator tidak saling berkorelasi atau unidimensionalitas, dan kontribusi masing-masing indikator terhadap variabel adalah sebesar 0,356.

Hasil perhitungan multikolinier variabel laten stres kerja tersebut, selanjutnya dianalisis menggunakan nilai *variance inflation factor* (VIF) berikut:

Tabel 5.7. Nilai *Outer Weight* dan VIF Indikator Stres Kerja

Indikator	<i>Outer Weight</i>	Nilai <i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
X11	0.855	0.213	4.690	Tidak multikolinier
X12	0.780	0.464	2.153	Tidak multikolinier
X13	0.828	0.296	3.376	Tidak multikolinier
X14	0.390	0.604	1.655	Tidak multikolinier
X15	0.721	0.707	1.415	Tidak multikolinier

Sumber: Data Primer, diolah (2016)

Dapat diketahui bahwa nilai VIF pada seluruh indikator variabel laten stres kerja kurang dari 5, dimana: X11 sebesar 4.690; X12 sebesar 2.153; X13 sebesar 3.376; X14 sebesar 1.655, dan; X15 sebesar 1.415. Nilai VIF pada seluruh indikator variabel laten stres kerja tersebut menunjukkan bahwa dalam hubungan antar indikator tidak mengandung masalah multikolinier. Analisis ini menjelaskan bahwa kelayakan model *single factor* dari variabel stres kerja dapat diterima. Selanjutnya seluruh indikator tetap disertakan dalam perhitungan *full model*.

Pada variabel laten dengan hubungan formatif, *outer weight* terbesar adalah sebagai penjelas terkuat. Sebagaimana yang ditunjukkan pada Tabel 5.7 di atas, nilai *outer weight* indikator: 1) konflik peran (X11) sebesar 0,855; 2) ambiguitas peran (X12) sebesar 0,780; 3) kelebihan beban kerja (X13) sebesar 0,828; 4) tuntutan pelanggan (X14) sebesar 0,390; 5) tuntutan etika (X15) sebesar 0,721. Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat diketahui bahwa pengukuran variabel laten stres kerja secara substantif terletak pada indikator konflik peran, atau dapat dinyatakan bahwa indikator utama untuk mengukur stres kerja adalah konflik peran.

B. Variabel laten *burnout*

Variabel laten *burnout* merupakan sebuah model *single factor* yang mempunyai hubungan reflektif, dikonstruksi atas tiga indikator, yakni: kelelahan emosional (Y11), depersonalisasi (Y12), dan perasaan berkurangnya prestasi pribadi (Y13). Kelayakan model *burnout* dianalisis berdasarkan indeks-indeks kelayakan nilai sebagaimana yang tampak pada Tabel 5.8.

Hasil perhitungan reliabilitas variabel laten *burnout* dapat dilihat dari nilai *Composite Reliability* menunjukkan angka $\geq 0,70$ yakni sebesar 0,948; Koefisien Alpha Cronbach menunjukkan angka $\geq 0,60$ yakni sebesar 0,916. Keseluruhan nilai indeks kelayakan variabel laten *burnout* tersebut menunjukkan bahwa konsistensi seluruh indikator dalam mengukur variabel laten memenuhi syarat. Berdasarkan analisis tersebut dapat dinyatakan bahwa kelayakan model *single factor* dari *burnout* dapat diterima. Seluruh indikator memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi dalam mengukur *burnout*. Selanjutnya seluruh indikator tetap disertakan dalam perhitungan *full model*.

Tabel 5.8. Hasil Uji Kelayakan Model Variabel Laten *Burnout*

Indeks	Hasil Analisis	Nilai Rekomendasi	Keterangan
Loading Factor Indikator <i>Burnout</i>:			
Y11	0,849		
Y12	0,964		
Y13	0,962	> 0,50	Baik
AVE	0,859	> 0,50	Baik
Composite Reliability	0,948	$\geq 0,70$	Baik
Koefisien Alpha Cronbach	0,916	$\geq 0,60$	Baik

Sumber: Data Primer, diolah (2016)

Pada hubungan indikator dengan konstruk yang bersifat reflektif, bobot faktor akan diambil adalah dari nilai *cross loadings*. Indikator berloading paling besar menerangkan bahwa konstruk laten paling kuat membentuk indikator tersebut. Nilai tersebut menunjukkan bahwa indikator tersebut memiliki validasi yang baik untuk mengukur variabel laten. Sebagaimana yang tampak pada Tabel 5.8 pengukuran *burnout* secara substantif terletak pada seluruh indikator, ditunjukkan oleh nilai *loading factor* yang tidak berbeda secara signifikan. Dapat dinyatakan bahwa indikator untuk mengukur *burnout* adalah kelelahan emosi, depersonalisasi dan perasaan berkurangnya prestasi pribadi.

C. Variabel laten keinginan untuk pindah

Variabel laten keinginan untuk pindah merupakan sebuah model *single factor* yang mempunyai hubungan reflektif, terdiri atas tiga indikator, yaitu: kesempatan pekerjaan alternatif ($Y_{2.1}$), harapan pekerjaan ($Y_{2.2}$), dan niat berhenti ($Y_{2.3}$). Hasil uji validitas variabel laten keinginan untuk pindah menunjukkan kriteria yang baik atau layak, yakni di atas 0,50. Ditinjau dari validitas konvergen ditunjukkan oleh nilai *loading factor* berkisar antara 0,723 sampai dengan 0,949 dan validitas diskriminan yang ditunjukkan oleh nilai AVE sebesar 0,774. Hasil perhitungan reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Composite Reliability* menunjukkan angka $\geq 0,70$ yakni sebesar 0,910; Koefisien Alpha Cronbach menunjukkan angka $\geq 0,60$ yakni sebesar 0,847. Keseluruhan nilai indeks kelayakan variabel laten keinginan untuk pindah tersebut menunjukkan bahwa konsistensi seluruh indikator dalam mengukur variabel laten memenuhi syarat.

Tabel 5.9. Hasil Uji Kelayakan Model Variabel Laten Keinginan untuk Pindah

Indeks	Hasil Analisis	Nilai Rekomendasi	Keterangan
Loading Factor Indikator Keinginan untuk Pindah: Y21 Y22 Y23	0.723 0.948 0.949	 > 0,50	 Baik
AVE	0,774	> 0,50	Baik
Composite Reliability	0,910	≥ 0,70	Baik
Koefisien Alpha Cronbach	0,847	≥ 0,60	Baik

Sumber: Data Primer, diolah (2016)

Berdasarkan analisis tersebut di atas dapat dinyatakan bahwa kelayakan model *single factor* dari keinginan untuk pindah dapat diterima. Seluruh indikator memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi dalam mengukur keinginan untuk pindah. Selanjutnya seluruh indikator tetap disertakan dalam perhitungan *full model*. Pengukuran secara substantif terletak pada indikator niat berhenti ($Y_{2.3}$) dan harapan pekerjaan ($Y_{2.2}$) yang masing-masing mempunyai nilai *loading factor* sebesar 0,949 dan 0,948. Dapat dinyatakan bahwa indikator utama untuk mengukur keinginan untuk pindah adalah niat berhenti dan harapan pekerjaan.

2. Analisis *Inner Model* (Model Struktural)

Hubungan antar variabel dalam model penelitian ini adalah bersifat linier dan aditif. Oleh karena itu, sebelum mengevaluasi model PLS lebih lanjut, perlu melakukan terlebih dahulu uji asumsi linieritas, yaitu untuk mengetahui bahwa hubungan antar konstruk yang akan akan diuji memiliki hubungan linier. Pengujian asumsi ini uji linieritas menggunakan *test of linierity*. Hasil linieritas menerangkan bahwa seluruh jalur memenuhi asumsi linieritas, yaitu: hasil uji F

pada bagian *linierity* adalah signifikan ($p < 0,05$), dan tidak signifikan ($p > 0,05$) pada hasil uji *deviation from linierity*. Analisis ini memberikan kesimpulan bahwa persyaratan linieritas telah terpenuhi pada tiga jalur yang ada dalam diagram jalur.

Tabel 5.10. Hasil Uji Linieritas

Hubungan	<i>Linierity</i>		<i>Deviation from linierity</i>		Keterangan
	F	P	F	p	
Stres kerja --> <i>Burnout</i>	199.180	0.000	144.480	0.002	Linieritas terpenuhi
Stres kerja --> keinginan pindah	87.147	0.000	3.313	0.000	Linieritas terpenuhi
<i>Burnout</i> --> Keinginan pindah	181.047	0.000	6.269	0.000	Linieritas terpenuhi

Sumber: Data Primer, diolah (2016)

Hubungan struktural seluruh konstruk laten pada penelitian initerdapat lima model yang dianalisis, yaitu: 1) model tanpa mediasi *burnout*; 2) model dengan mediasi *burnout* dan tanpa moderasi karakteristik demografi; 3) model dengan moderasi usia; 4) model dengan moderasi masa kerja, dan; 5) model dengan moderasi pendidikan.

A. Model Tanpa Mediasi *Burnout*

Sebagaimana yang tampak pada Lampiran 6.1. “Model Tanpa Mediasi *Burnout*”, untuk mengetahui besar koefisien pengaruh langsung dari stres kerja terhadap keinginan untuk pindah, diketahui hasil analisis diperoleh koefisien sebesar 0,659. Nilai tersebut menjelaskan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap keinginan untuk pindah, dimana tingkat stres kerja yang tinggi akan meningkatkan keinginan untuk pindah.

B. Model Dengan Mediasi *Burnout* - Tanpa Moderasi Karakteristik Demografi

Sebagaimana yang tampak pada Lampiran 6.2. “Model dengan Mediasi *Burnout*”, menunjukkan adanya perubahan besar koefisien pengaruh langsung dari stres kerja terhadap keinginan untuk pindah. Pada model sebelum ada mediasi *burnout*, diperoleh koefisien sebesar 0,659 dan mengalami penurunan menjadi 0,340 setelah ada mediasi *burnout*. Pada bagian lain diperoleh koefisien sebesar 0,702 pada pengaruh stres kerja terhadap *burnout* yang menjelaskan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*, tingkat stres kerja tinggi akan dapat meningkatkan *burnout*. Pengaruh langsung dari stres kerja terhadap keinginan untuk pindah melemah akibat tingginya kontribusi dari *burnout*. Akan tetapi derajat *burnout* sangat tergantung pada seberapa tinggi stres kerja yang terjadi. Hasil analisis ini menerangkan bahwa stres kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap keinginan untuk pindah melalui *burnout*.

Hasil pemodelan menunjukkan bahwa ternyata ketika pengaruh dari *mediator* (*burnout*) dimasukkan pada model, terlihat bahwa stres kerja masih memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keinginan untuk pindah. Hal ini tidak berbeda dengan langkah pertama ketika pengaruh *mediator* tidak dimasukkan kedalam model. Adanya pengaruh langsung dari *predictor* (stres kerja) terhadap *criterion* (keinginan untuk pindah) dapat dikatakan bahwa *burnout* memiliki pengaruh mediasi yang bersifat sebagian atau *partial mediation*.

C. Model dengan Moderasi Usia

Sebagaimana yang tampak pada Lampiran 6.3. “Model dengan Moderasi Usia”, bertujuan untuk mengetahui perubahan pola hubungan *burnout* terhadap keinginan untuk pindah. Variabel usia dikategorikan menjadi dua, yaitu: 1) usia

hingga 30 tahun, dan; 2) lebih dari 30 tahun. Koefisien jalur yang diperoleh pada interaksi usia dan *burnout* sebesar -0,484 menerangkan bahwa keinginan untuk pindah kerja pada kelompok berusia hingga 30 tahun adalah lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok usia lebih dari 30 tahun, jika mengalami kondisi *burnout* yang tinggi. Perhitungan koefisien jalur akan mengalami perubahan jika seluruh variabel moderasi dianalisis menjadi satu model.

D. Model dengan Moderasi Masa Kerja

Sebagaimana yang tampak pada Lampiran 6.4. “Model dengan Moderasi Masa Kerja”, bertujuan untuk mengetahui perubahan pola hubungan *burnout* terhadap keinginan untuk pindah. Variabel masa kerja dikategorikan menjadi dua, yaitu: 1) 4 tahun ke bawah, dan; 2) lebih dari 4 tahun. Koefisien jalur yang diperoleh pada interaksi masa kerja dan *burnout* sebesar -0,298 menerangkan bahwa keinginan untuk pindah kerja pada kelompok dengan masa kerja hingga 4 tahun atau lebih adalah lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok dengan masa kerja lebih 4 tahun, jika mengalami kondisi *burnout* yang tinggi.

E. Model dengan Moderasi Pendidikan

Sebagaimana yang tampak pada Lampiran 6.5. “Model dengan Moderasi Pendidikan”, bertujuan untuk mengetahui perubahan pola hubungan *burnout* terhadap keinginan untuk pindah. Variabel tingkat pendidikan dikategorikan menjadi dua, yaitu: 1) pendidikan nonsarjana, dan; 2) sarjana. Koefisien jalur yang diperoleh pada interaksi tingkat pendidikan dan *burnout* sebesar 0,445 menerangkan bahwa keinginan untuk pindah kerja pada kelompok berpendidikan sarjana adalah lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok berpendidikan nonsarjana, jika mengalami kondisi *burnout* yang tinggi.

3. Evaluasi *Goodness of Fit* Model Struktural

Pengukuran *Goodness of fit model* merujuk pada model struktural (*output bootstrapping*) sebagaimana yang tampak pada Lampiran 7 (Model Hipotesis). *Goodness of fit model* diukur menggunakan R-square variabel laten dependen/endogen dan dievaluasi berdasarkan nilai Q^2 (*predictive relevance*) dengan rentang $0 < Q^2 < 1$. Dalam penelitian ini terdapat dua model struktural variabel laten endogen, yakni: *burnout* (Y1) dan keinginan untuk pindah (Y2).

Sebagaimana Lampiran 7 (Model Hipotesis) atau Gambar 5.2, diketahui R-square (R^2) pada *burnout* (R_1^2) adalah 0.492719 atau 0,493 dan keinginan untuk pindah (R_2^2) adalah 0.543716 atau 0,544. Selanjutnya nilai *predictive relevance* atau Q^2 diperoleh dengan perhitungan berikut:

$$\begin{aligned} Q^2 &= 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \\ &= 1 - (1 - 0,493)(1 - 0,544) \\ &= 0,769 \text{ atau } 77\%. \end{aligned}$$

Tabel 5.11. Hasil Pemeriksaan *Goodness of Fit* Model Struktural

Model Struktural	Variabel Endogen	R Square	<i>Predictive Relevance</i>
1.	<i>Burnout</i> (Y1)	0,493	0,769
2.	Keinginan untuk Pindah (Y2)	0,544	

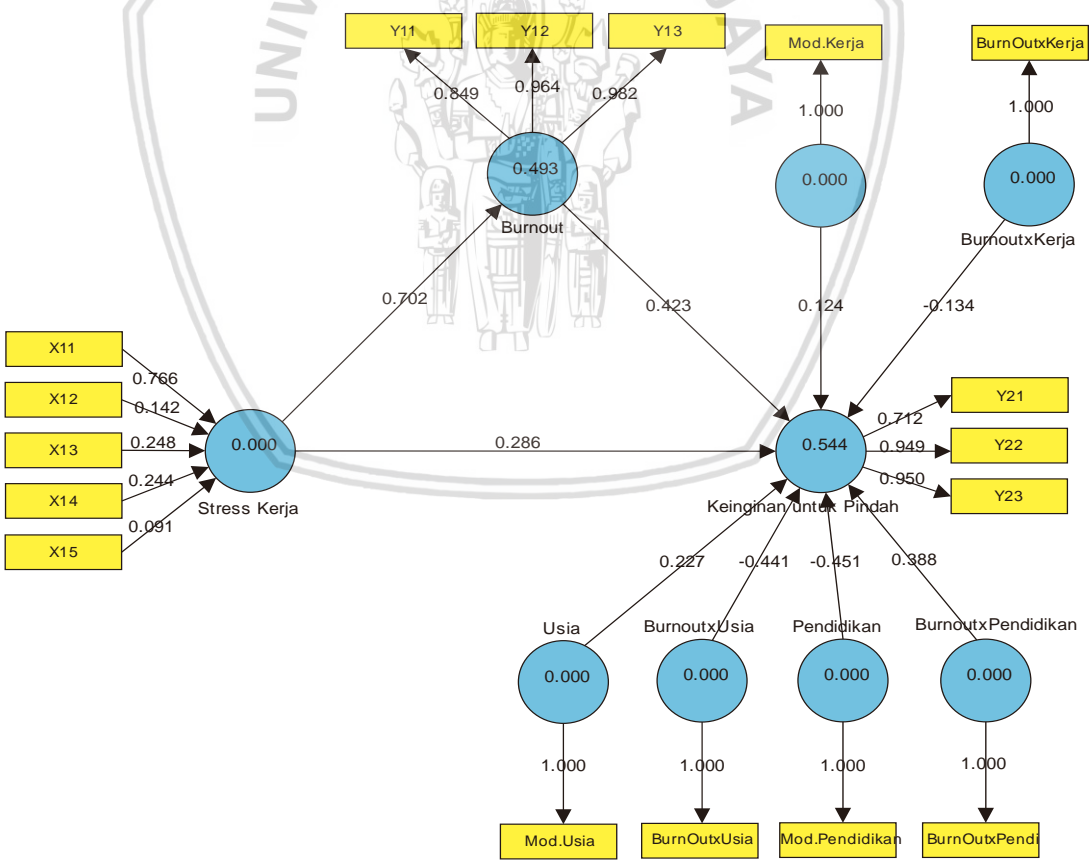
Sumber: Data Primer, diolah (2016).

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh nilai *predictive relevance* atau Q^2 sebesar 0,77 atau 77 persen. Hal ini dapat dimaknai bahwa pembentukan model atas fenomena keinginan untuk pindah *Med-Rep* dapat dijelaskan dengan baik oleh variabel *burnout* dan stres kerja serta karakteristik demografi sebesar 77 persen, sisanya sebesar 23 persen dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

Dari hasil perhitungan Q^2 di atas, dapat diketahui bahwa model yang dibentuk adalah *robust*, dimana parameter model tidak banyak berubah ketika sampel baru diambil dari total populasi (*resampling bootstrap*) atau memiliki nilai estimasi yang baik.

5.1.6. Pengujian Hipotesis

Tujuan pengujian terhadap model struktural (*output bootstrapping*) dimaksudkan untuk mengetahui hubungan antar variabel laten yang dirancang dalam penelitian ini, yakni dengan melihat nilai *t-values* pada masing-masing jalur. Nilai koefisien *inner weight* dari model struktural dikatakan signifikan dengan syarat nilai *t*-hitung > dari *t*-tabel yakni sebesar 1,96 atau pada $\alpha = 0,05$.



Gambar 5.2. Model Hipotesis

Sumber: Data Primer diolah, Lampiran 7 (2016)

Model struktural yang menjelaskan hubungan variabel laten seperti yang disajikan pada Gambar 5.2 terbangun atas dua persamaan, karena di dalamnya terdapat dua variabel endogen. Selanjutnya dapat diketahui kontribusi stres kerja untuk menjelaskan keragaman *burnout* adalah 49,3 persen. Koefisien jalur 0.702 ($t=17.409$; $p=0.000$) dari stres kerja terhadap *burnout* adalah signifikan. Hasil perhitungan tersebut menunjukkan tingkat *burnout* dapat dijelaskan secara langsung oleh stres kerja, dan dapat dimaknai bahwa peningkatan *burnout* terjadi akibat tingginya stres kerja.

Keinginan untuk pindah dapat dijelaskan secara langsung oleh stres kerja, dimana koefisien jalur 0.286 ($t=4,582$; $p=0.000$) dari stres kerja terhadap keinginan untuk pindah adalah signifikan. Keinginan untuk pindah dapat dijelaskan secara langsung oleh *burnout*, dimana koefisien jalur 0.423 ($t=5,487$; $p=0.000$) dari *burnout* terhadap keinginan untuk pindah adalah signifikan. Keinginan untuk pindah meningkat akibat tingginya *burnout* yang dialami *Med-Rep*.

Berdasarkan kedua hasil uji koefisien jalur ini, peranan langsung dari *burnout* terhadap keinginan untuk pindah adalah lebih kuat dibandingkan dengan stres kerja. Melemahnya pengaruh langsung dari stres kerja terhadap keinginan pindah kerja akibat *burnout* yang berperan sebagai mediasi dalam hubungan kedua variabel tersebut. Hal ini dapat dimaknai bahwa pada sebagian *Med-Rep*, tingginya stres kerja akan selalu diikuti oleh tingginya keinginan untuk pindah.

Kontribusi gabungan dari stres kerja, *burnout*, dan ketiga variabel moderasi untuk menjelaskan keragaman keinginan untuk pindah adalah 54,4 persen. Pengaruh variabel moderasi usia terhadap keinginan pindah kerja akan

diuji bersama pengaruh interaksi yang ditimbulkan. Koefisien sebesar 0.227 ($t=1.384$; $p=0.165$) pada hubungan langsung dari usia terhadap keinginan untuk pindah adalah tidak signifikan. Koefisien sebesar -0.441 ($t=2.385$; $p=0.012$) pada hubungan langsung dari interaksi usia dengan *burnout* terhadap keinginan untuk pindah adalah signifikan. Hasil yang signifikan pada koefisien interaksi memberikan bukti bahwa usia memoderasi hubungan *burnout* dengan keinginan untuk pindah. Tanda negatif pada koefisien interaksi usia dengan *burnout* menjelaskan keinginan untuk pindah yang semakin tinggi akibat tingginya *burnout* yang terjadi pada *Med-Rep* di kelompok usia di bawah 30 tahun. Hasil uji yang signifikan pada koefisien interaksi usia dan *burnout* menunjukkan bahwa sifat moderasi dari variabel usia adalah *pure moderation*.

Pengaruh variabel moderasi masa kerja terhadap keinginan pindah kerja diuji bersama pengaruh interaksi yang ditimbulkan. Koefisien sebesar 0.124 ($t=0.687$; $p=0.179$) pada hubungan langsung dari masa kerja terhadap keinginan untuk pindah adalah tidak signifikan. Koefisien sebesar -0.134 ($t=0.687$; $p=0.476$) pada hubungan langsung dari interaksi masa kerja dengan *burnout* terhadap keinginan untuk pindah adalah tidak signifikan. Hasil yang tidak signifikan pada koefisien interaksi memberikan bukti bahwa masa kerja tidak memoderasi hubungan *burnout* dengan keinginan untuk pindah. Tanda negatif pada koefisien interaksi masa kerja dengan *burnout* menjelaskan bahwa pada sebagian *Med-Rep*, keinginan untuk pindah yang semakin tinggi akibat tingginya *burnout* pada kelompok *Med-Rep* dengan masa kerja di bawah 4 tahun.

Pengaruh variabel moderasi tingkat pendidikan terhadap keinginan pindah kerja akan diuji bersama pengaruh interaksi yang ditimbulkan. Koefisien sebesar -0.451 ($t=2.239$; $p=0.023$) pada hubungan langsung dari tingkat pendidikan terhadap keinginan untuk pindah adalah signifikan. Koefisien sebesar 0.388 ($t=2.059$; $p=0.038$) pada hubungan langsung dari interaksi tingkat pendidikan dengan *burnout* terhadap keinginan untuk pindah adalah signifikan. Hasil yang signifikan pada koefisien interaksinya memberikan bukti bahwa tingkat pendidikan memoderasi hubungan *burnout* dengan keinginan untuk pindah. Tanda positif pada koefisien interaksi tingkat pendidikan dengan *burnout* menjelaskan keinginan untuk pindah yang semakin tinggi akibat tingginya *burnout*, terjadi pada *Med-Rep* dengan tingkat pendidikan sarjana. Hasil uji yang signifikan pada koefisien pendidikan dan interaksinya dengan *burnout* menunjukkan bahwa sifat moderasi tingkat pendidikan adalah *quacy moderation*.

Pengujian koefisien jalur pada penelitian ini menguji:

1. Pengaruh langsung stres kerja terhadap *burnout*;
2. Pengaruh langsung stres kerja terhadap keinginan untuk pindah;
3. Pengaruh langsung *burnout* terhadap keinginan untuk pindah;
4. Pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap keinginan untuk pindah dimediasi *burnout*;
5. Pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah dimoderasi usia;
6. Pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah dimoderasi masa kerja, serta;
7. Pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah dimoderasi pendidikan.

Tabel 5.12. Hasil Uji Koefisien pada Model Hipotesis

Hubungan antar Variabel	Original Sampel	Standard Error	T	P	Keterangan
Endogen: Burnout , $R^2 = 49,3\%$ Stres Kerja -> <i>Burnout</i>	0.702	0.040	17.409	0.000	Signifikan
Endogen: Keinginan untuk Pindah , $R^2 = 54,4\%$ Stres Kerja -> Keinginan untuk Pindah	0.286	0.063	4.582	0.000	Signifikan
<i>Burnout</i> -> Keinginan untuk Pindah	0.423	0.078	5.487	0.000	Signifikan
Usia -> Keinginan untuk Pindah	0.227	0.165	1.384	0.165	Tidak Signifikan
MasaKerja -> Keinginan untuk Pindah	0.124	0.179	0.687	0.484	Tidak Signifikan
Pendidikan -> Keinginan untuk Pindah	-0.451	0.206	2.239	0.023	Signifikan
Pembuktian Moderasi <i>Burnout</i> xUsia -> Keinginan untuk Pindah	-0.441	0.178	2.385	0.012	Signifikan
<i>Burnout</i> x Masa Kerja -> Keinginan untuk Pindah	-0.134	0.190	0.687	0.476	Tidak Signifikan
<i>Burnout</i> xPendidikan -> Keinginan untuk Pindah	0.388	0.192	2.059	0.038	Signifikan

Sumber: Data Primer, diolah (2016)

Mengacu pada Tabel 5.12, hasil uji terhadap ketujuh hipotesis dimaksud adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1 (H1): Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout Med-Rep*. Pengaruh langsung stres kerja terhadap *burnout* diperoleh koefisien jalur sebesar 0,702 dengan $t = 17,409$ dan $p = 0,000$. Karena nilai t statistik lebih besar dari 1,96 atau p lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Dengan demikian H1 dinyatakan diterima. Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat dinyatakan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja akan meningkatkan *burnout Med-Rep*.

Hipotesis 2 (H2): Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk pindah *Med-Rep*. Pengaruh langsung stres kerja terhadap keinginan untuk pindah diperoleh koefisien jalur sebesar 0,286 dengan $t = 4,582$ dan $p = 0,000$. Karena nilai t statistik lebih besar dari 1,96 atau p lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk pindah. Dengan demikian H2 dinyatakan diterima. Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat dinyatakan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja akan meningkatkan keinginan untuk pindah *Med-Rep*.

Hipotesis 3 (H3): *Burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk pindah *Med-Rep*. Pengaruh langsung *burnout* terhadap keinginan untuk pindah diperoleh koefisien jalur sebesar 0,423 dengan $t = 5,487$ dan $p = 0,000$. Karena nilai t statistik lebih besar dari 1,96 atau p lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk pindah. Dengan demikian H3 dinyatakan diterima. Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat dinyatakan bahwa semakin tinggi tingkat *burnout* akan meningkatkan keinginan untuk pindah *Med-Rep*.

Hipotesis 4 (H4): *Burnout* memediasi pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah *Med-Rep*. Pembuktian hipotesis ini tergantung pada hasil uji koefisien dari stres kerja terhadap *burnout* seperti yang ada pada hasil hipotesis H1, ditambah dengan hasil uji koefisien dari *burnout* terhadap keinginan untuk pindah seperti yang ada pada hasil hipotesis H3. Kedua koefisien jalur adalah signifikan. Berdasarkan kedua hasil pengujian hipotesis tersebut di atas dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja akan meningkatkan keinginan untuk pindah, dengan dimediasi *burnout*. Dengan demikian H4 dinyatakan diterima.

Hipotesis 5 (H5): Usia memoderasi pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah *Med-Rep*. Dengan semakin bertambahnya usia, maka akan semakin mengurangi keinginan untuk pindah *Med-Rep* jika mengalami *burnout*. Pembuktian hipotesis ini tergantung pada hasil uji koefisien dari interaksi usia dengan *burnout* terhadap keinginan untuk pindah. Koefisien jalur -0,441 dari interaksi usia dan *burnout* terhadap keinginan untuk pindah adalah signifikan ($t = 2,385$; $p = 0,012$). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut dapat dikatakan bahwa usia memoderasi pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah *Med-Rep*. Dengan demikian H5 dinyatakan diterima. Tanda negatif pada koefisien interaksi usia dengan *burnout* terhadap keinginan untuk pindah bersifat memperlemah. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa dengan semakin bertambahnya usia, maka akan semakin mengurangi keinginan untuk pindah *Med-Rep* karena mengalami *burnout*. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa keinginan untuk pindah yang semakin rendah akibat tingginya *burnout*, terjadi pada kelompok usia yang lebih tua.

Hipotesis 6 (H6): Masa kerja memoderasi pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah *Med-Rep*. Pembuktian hipotesis ini tergantung pada hasil uji koefisien dari interaksi masa kerja dengan *burnout* terhadap keinginan untuk pindah. Koefisien jalur -0,134 dari interaksi masa kerja dengan *burnout* terhadap keinginan untuk pindah adalah tidak signifikan yang ditunjukkan oleh $t = 0,687$; $p = 0,476$. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut dapat dikatakan bahwa masa kerja tidak memoderasi pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah *Med-Rep*. Dengan demikian H6 dinyatakan ditolak.

Hipotesis 7 (H7): Pendidikan memoderasi pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah *Med-Rep*. Pembuktian hipotesis ini tergantung pada hasil uji koefisien dari interaksi pendidikan dengan *burnout* terhadap keinginan untuk pindah. Koefisien jalur 0,388 dari interaksi pendidikan dengan *burnout* terhadap keinginan untuk pindah adalah signifikan ($t = 2,059$; $p = 0,038$). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut dapat dikatakan bahwa pendidikan memoderasi pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah. Dengan demikian H7 dinyatakan diterima. Tanda positif pada koefisien interaksi pendidikan dengan *burnout* terhadap keinginan untuk pindah bersifat memperkuat. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa dengan semakin meningkatnya pendidikan, maka akan semakin meningkatkan keinginan untuk pindah *Medical Representative* karena mengalami *burnout*. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa keinginan untuk pindah yang semakin tinggi akibat tingginya *burnout*, terjadi pada kelompok yang berpendidikan lebih tinggi.

5.2. Pembahasan

Sebagaimana kerangka konseptual penelitian ini, peneliti mencoba untuk membuktikan dan menghasilkan sebuah model atau pendekatan baru yang bersifat ekstensi terhadap model yang sudah ada serta melahirkan satu kesatuan pemikiran yang baru, dengan cara: 1) melakukan studi lebih lanjut tentang pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah dimediasi *burnout*, karena terdapat kontradiksi dan inkonsistensi pada hasil penelitian terdahulu, dan; 2) menempatkan karakteristik demografi sebagai moderator hubungan antara *burnout* dengan keinginan untuk pindah, karena belum terbukti secara empiris.

Hasil pengujian instrumen penelitian melalui *tryout* (30 partisipan) dan yang didistribusikan kepada responden (135 orang) menunjukkan bahwa kuesioner atau angket yang digunakan dinyatakan layak karena memiliki kehandalan instrumen yang tergolong tinggi. Berikut pembahasan hasil penelitian berdasarkan hasil analisis statistik sebagaimana yang dijelaskan di muka.

5.2.1. Variabel Penelitian

Variabel laten dalam model struktural pada penelitian ini terdiri dari: 1) stres kerja, yakni sebagai variabel bebas/eksogen (X), berfungsi sebagai *predictor*; 2) *burnout*, yakni sebagai variabel terikat/endogen (Y1), dan berfungsi sebagai *mediator*; 3) keinginan untuk pindah, yakni sebagai variabel terikat/endogen (Y2) atau *criterion*, serta; 4) karakteristik demografi (M), mencakup: usia, masa kerja, dan pendidikan sebagai variabel moderator. Berdasarkan hasil analisis statistik, gambaran dari masing-masing variabel laten tersebut adalah sebagai berikut:

1. Stres kerja

Variabel laten stres kerja merupakan konstruk eksogen (X) atau variabel bebas/independen yang dikonstruksi atas lima indikator (*observed variable*), yakni: konflik peran (X1₁), ambiguitas peran (X1₂), kelebihan beban kerja (X1₃), tuntutan pelanggan (X1₄), dan tuntutan etika (X1₅). Instrumen variabel laten stres kerja terdiri dari 23 butir pernyataan, mewakili kelima indikator tersebut yang masing-masing mempunyai item berkisar 4 sampai dengan 5 butir.

Hasil pengujian instrumen penelitian terhadap item-item pada masing-masing indikator variabel laten stres kerja menunjukkan kehandalan yang tergolong tinggi, dimana: 1) nilai AVE lebih 0,50 (variabel laten stres kerja

sebesar 0,544 dan pada masing-masing indikator berkisar 0,731 sampai dengan 0,869); 2) Nilai CR bernilai lebih 0,70 (variabel laten stres kerja sebesar 0,964 dan pada masing-masing indikator berkisar 0,931 sampai dengan 0,964; 3) Nilai koefisien reliabilitas *alpha Cronbach* bernilai lebih 0,70 (variabel laten stres kerja sebesar 0,960 dan pada masing-masing indikator berkisar 0,904 sampai dengan 0,950). Berdasarkan hasil pengujian instrumen tersebut maka seluruh item-item pada masing-masing indikator variabel laten stres kerja dinyatakan layak digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat stres kerja *Med-Rep*.

Variabel laten stres kerja memiliki pola hubungan indikator dengan konstruk yang bersifat formatif, dimana semua indikator mempengaruhi konstruk tunggal, dan tidak saling berkorelasi. Arah hubungan kausalitas mengalir dari indikator ke konstruk laten, dan indikator sebagai grup secara simultan menentukan konsep atau makna empiris dari konstruk laten. Sebagai model *single factor* pada model formatif, variabel laten stres kerja dianalisis melalui *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*. Hasil CFA menunjukkan bahwa besarnya kontribusi masing-masing indikator terhadap variabel laten stres kerja adalah sebesar 0,356 dimana residual antar indikator adalah unidimensionalitas atau tidak saling berkorelasi.

Hasil perhitungan multikolinier variabel laten stres kerja tersebut, selanjutnya dievaluasi menggunakan nilai *variance inflation factor (VIF)*. Dapat diketahui bahwa nilai VIF pada seluruh indikator variabel laten stres kerja kurang dari 5, dimana: X1₁ sebesar 4.690; X1₂ sebesar 2.153; X1₃ sebesar 3.376; X1₄ sebesar 1.655, dan; X1₅ sebesar 1.415. Nilai VIF pada seluruh indikator variabel laten stres kerja tersebut menunjukkan bahwa dalam hubungan antar indikator tidak mengandung masalah multikolinier. Hasil analisis ini menjelaskan bahwa

kelayakan model *single factor* dari variabel stres kerja dapat diterima. Selanjutnya seluruh indikator tetap disertakan dalam *full model*.

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa responden merasakan stres kerja dalam kategori sedang, dengan rerata variabel sebesar 3,40. Hal ini berarti bahwa konflik peran, ketidakjelasan peran, kelebihan beban kerja, tuntutan pelanggan, dan tuntutan etika bermuatan stres, serta berkontribusi terhadap stres kerja yang dialami *Medical Representative*. Temuan ini menggambarkan hasil penelitian NIOSH (*The National Institute for Occupational Safety and Health*) yang mengindikasikan salah satu pekerjaan bermuatan stres, yakni *Sales Representative* (Mondy, *et al.*, 1990) yang berprofesi pada organisasi pemasaran.

Jamal (2005) mengemukakan bahwa stres kerja merupakan reaksi individu terhadap karakteristik lingkungan kerja yang dianggap mengancam emosi dan fisik. Stres kerja yang dialami *Med-Rep* menunjukkan terdapat ketidakseimbangan antara kemampuan atau sumber daya yang dimiliki dengan tuntutan lingkungan kerjanya yang menempatkan atau membuat *Med-Rep* tidak sepenuhnya siap untuk menangani situasi tertentu. Dengan demikian, apabila *Med-Rep* mengalami ketidakseimbangan yang semakin tinggi antara tuntutan dan kemampuan yang dimiliki, maka semakin tinggi stres yang dirasakan.

Konflik peran merupakan indikator dan kontributor utama stres kerja yang dialami *Med-Rep*, dengan nilai rerata 3,98. Hal ini mengindikasikan bahwa *Med-Rep* mengalami konflik peran dalam kategori tinggi. Konflik peran yang dialami *Med-Rep* terjadi ketika perilaku atau tugas yang diharapkan bertentangan satu sama lain, yakni dalam hal: a) mendapat tugas tanpa dukungan sumber daya yang memadai; b) bekerja dengan dua kelompok kerja atau lebih dengan cara

yang sangat berbeda; c) mendapat permintaan yang bertentangan dari dua kelompok atau lebih; d) melakukan hal-hal yang cenderung diterima oleh satu kelompok, namun tidak diterima oleh kelompok lain, dan; e) menerima tugas tanpa bantuan orang lain untuk menyelesaikannya. Dari kelima item tersebut yang paling dominan adalah karena sering mendapat permintaan yang bertentangan dari dua kelompok atau lebih yang ditunjukkan skor rerata sebesar 4,22 atau berkategori tinggi.

Dalam menjalankan tugasnya, *Med-Rep* sering berada dalam situasi harus memenuhi permintaan pelanggan/dokter yang bertentangan dengan tuntutan perusahaan. Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa dalam situasi tersebut pada umumnya para *Med-Rep* berupaya memenuhi permintaan klien mereka dengan berbagai cara dan upaya sepanjang dalam batas toleransi/memampuan atau anggaran perusahaan dan etika, bahkan terkadang mereka mencari solusi melalui inisiatif pribadi agar produk mereka dapat diresepkan oleh dokter. Sebagaimana tugas seorang *Med-Rep*, ukuran keberhasilannya dapat dinilai bila dokter yang dikunjungi akhirnya betul-betul menulis resep obat yang dipromosikan, dan apotek melakukan pembelian ulang terhadap produk yang diresepkan tersebut.

Ambiguitas peran yang dialami *Med-Rep* termasuk dalam kategori sedang, sebagaimana yang ditunjukkan oleh rerata sebesar 3,14. Hal tersebut terjadi saat *Med-Rep* berada pada situasi dan harapan peran yang tidak jelas atau kebingungan mengenai harapan dan tanggung jawab pekerjaannya yang ditunjukkan oleh: a) tidak membuat perencanaan pekerjaan dengan baik; b) tidak tahu bahwa telah membagi waktu pekerjaan dengan tepat; c) belum memahami dengan baik tanggung jawab dalam pekerjaan; d) tidak merasa yakin dengan

seberapa banyak dengan otoritas yang dimiliki, serta; e) tidak memahami penjelasan atasan tentang tugas yang harus dilakukan. Dari kelima item tersebut yang paling dominan adalah karena tidak tahu bahwa telah membagi waktu dengan tepat, dengan kategori tinggi yang ditunjukkan oleh rerata sebesar 3,59.

Pembagian waktu telah menimbulkan masalah tersendiri bagi *Med-Rep* yang berujung pada stres kerja. Permasalahan pembagian waktu tersebut umumnya berhubungan dengan pelaksanaan atau penyelesaian pekerjaan administratif (kantor) dan operasional (lapangan) yang saling bertindihan, namun harus selesai bersamaan. Misalnya waktu yang dialokasikan untuk laporan rutin bulanan di akhir bulan, pada saat yang bersamaan harus dipergunakan untuk menemui klien. Bekerja di luar jam kerja rutin harian merupakan hal yang biasa bagi *Med-Rep* karena harus menemui klien. Terkait dengan kepentingan tersebut, terkadang *Med-Rep* tidak bisa langsung bertemu sesuai dengan waktu yang disepakati, karena klien mereka harus melayani pasien. Jika pasiennya banyak, mereka bisa menunggu hingga larut malam atau hingga dini, bahkan bisa batal jika situasi dan kondisinya tidak memungkinkan.

Kelebihan beban kerja yang dialami *Med-Rep* masuk dalam kategori sedang, sebagaimana yang ditunjukkan rerata sebesar 3,34. Kelebihan beban kerja yang dirasakan *Med-Rep* ditunjukkan oleh situasi: a) tidak sempat berkonsultasi/berdiskusi dengan orang lain/rekan kerja saat menyelesaikan pekerjaan; b) mengambil alih pekerjaan rekan kerja yang tidak efisien; c) menyelesaikan pekerjaan kantor di rumah/di luar kantor; d) menjalankan tanggungjawab pekerjaan atau tugas yang berbeda dalam waktu yang sama, dan; e) merasa kekurangan waktu saat menyelesaikan pekerjaan. Dari kelima item tersebut yang paling dominan adalah karena: 1) mengambil alih pekerjaan

rekan kerja yang tidak efisien; 2) menyelesaikan pekerjaan kantor di rumah/di luar kantor, dan; 3) merasa kekurangan waktu saat menyelesaikan pekerjaan. Masing-masing indikator tersebut memiliki rerata sebesar 3,61 atau berkategori tinggi.

Davis dan Newstrom (1989) mengemukakan bahwa banyaknya tugas tidak selalu menjadi penyebab stres kerja, namun akan menjadi sumber stres kerja bila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan, baik fisik maupun keahlian serta waktu yang tersedia bagi karyawan. Kelebihan beban kerja yang tinggi (*over workload*) yang sering dialami *Med-Rep* tersebut mengakibatkan stres kerja, misalnya: a) tatkala mendapati rekan kerja tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya, rekannya akan mengambil alih atau membantu pekerjaan tersebut sambil mengerjakan pekerjaan utamanya; b) apabila kinerja yang dicapai masih jauh dari target, maka *Med-Rep* harus semakin banyak mengontak pelanggan dan mengunjungi *outlet* atau apotek yang berpotensi menghasilkan penjualan.

Indikator lain yang berkontribusi terhadap stres kerja yang dialami *Med-Rep* adalah tuntutan pelanggan, dengan kategori sedang yang ditunjukkan oleh rerata sebesar 3,28. Maslach (1982) mengemukakan bahwa tuntutan pelanggan berkaitan dengan upaya untuk memuaskan pelanggan, dan dapat menciptakan situasi yang berpotensi stres. Stres kerja yang dirasakan *Med-Rep* terkait tuntutan pelanggan tersebut disebabkan oleh: a) terbebani oleh tingkat pelayanan mereka inginkan; b) terbebani oleh produk yang mereka inginkan; c) terbebani oleh harga yang mereka inginkan, dan; d) terbebani oleh kehandalan pengiriman. Dari keempat item tersebut yang paling dominan adalah karena harga yang mereka inginkan dengan kategori tinggi yang ditunjukkan oleh rerata sebesar 3,52.

Med-Rep juga merasakan stres kerja karena tuntutan etika dengan kategori sedang, yakni dengan rerata sebesar 3,12. Etika merujuk pada aturan-aturan atau prinsip-prinsip yang merumuskan perilaku benar atau salah. Stres kerja yang dirasakan *Med-Rep* terkait tuntutan etika tersebut karena merasa ada pertentangan pekerjaan dengan: a) etika bisnis; b) etika profesi; c) aturan/norma hukum, dan; d) kaidah agama. Dari keempat item tersebut yang paling dominan adalah karena merasa ada pertentangan pekerjaan dengan etika bisnis dan etika profesi. Masing-masing indikator tersebut memiliki rerata sebesar 3,31 dan 3,30 atau berkategori sedang.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelaahan peneliti, indikasi munculnya stres kerja *Medical Representative* karena tuntutan etika, berkaitan dengan tugas utama *Med-Rep* saat mempromosikan produk obat dari tempatnya bekerja kepada para dokter. Seiring dengan tingkat persaingan di lapangan yang sangat ketat dan upaya pencapaian target, maka *Med-Rep* harus berupaya seoptimal mungkin agar produk mereka dapat diresepkan oleh dokter. Guna mencapai tujuan tersebut, *Med-Rep* dapat terjebak dalam situasi pertentangan pekerjaan dengan etika bisnis, etika profesi, aturan/norma hukum, dan kaidah agama tatkala berinteraksi dengan pelanggan mereka. Bagaimana makan buah simalakama, antara menerima atau menolak tuntutan pelanggan mereka karena kedua pilihan tersebut memunculkan beban atau tekanan pekerjaan yang berdampak pada stres kerja.

Sebagaimana hasil analisis inferensial di muka, disebutkan bahwa penjelas terkuat pada variabel laten dengan hubungan formatif adalah *outer weight* terbesar. Dapat diketahui bahwa pengukuran variabel laten stres kerja secara substantif terletak pada indikator konflik peran, yakni dengan nilai *outer*

weight sebesar 0,855. Mengaitkan hasil analisis inferensial tersebut dengan hasil analisis deskriptif, dapat dinyatakan bahwa konflik peran (*role conflict*) merupakan variabel utama stres kerja pada *Medical Representative*, dan termasuk dalam kategori konflik peran intersender. Davis dan Newstrom (1989) mengemukakan bahwa konflik peran intersender terjadi saat pegawai/karyawan berhadapan dengan harapan organisasi yang tidak konsisten dan tidak sesuai dengan pekerjaannya.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikemukakan bahwa seluruh indikator stres kerja dalam penelitian ini, mencakup: konflik peran, ambiguitas peran, kelebihan beban kerja, tuntutan pelanggan, dan tuntutan etika, layak untuk mengukur stres kerja yang dialami *Medical Representative*, dimana konflik peran merupakan indikator utama pada variabel laten stres kerja *Med-Rep* tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Med-Rep* mengalami stres kerja dalam kategori sedang. Merujuk pada *P-E Fit Theory* (Harrison, 1978), dapat dinyatakan bahwa stres kerja yang dialami *Med-Rep* terjadi atau muncul bukan dari individu atau lingkungan secara terpisah, melainkan terjadi karena ketidaksesuaian atau ketidakseimbangan antara kemampuan individu *Med-Rep* dengan tuntutan lingkungan kerjanya. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa situasi stres kerja yang dialami *Med-Rep* disebabkan oleh kemampuan individu dan tuntutan lingkungan kerjanya yang tidak kompatibel.

2. Burnout

Maslach dan Jackson (1981) mendefinisikan *burnout* sebagai sindrom yang terdiri dari tiga dimensi, yaitu: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan perasaan berkurangnya prestasi pribadi. Kelelahan emosional mengacu pada

tuntutan dan stres yang menyebabkan seseorang merasa kewalahan dan tidak mampu memberikan kepuasan pada diri sendiri pada tingkat psikologis. Depersonalisasi adalah pengembangan sikap negatif dan sinis yang dapat menciptakan pandangan berperasaan pada orang lain. Perasaan berkurangnya prestasi pribadi ditunjukkan dari kecenderungan untuk melihat diri sendiri secara negatif dan tidak puas dengan prestasi yang diraih.

Variabel laten *burnout* merupakan konstruk endogen (Y1) atau variabel terikat/dependen yang dikonstruksi atas tiga indikator (*observed variable*), yakni: kelelahan emosional (Y11), depersonalisasi (Y12), dan perasaan berkurangnya prestasi pribadi (Y13). Masing-masing indikator mengandung 5 sampai dengan 7 item, dengan total item berjumlah 19 item. Hasil pengujian instrumen penelitian terhadap item-item pada masing-masing indikator variabel laten *burnout* menunjukkan kehandalan yang tergolong tinggi, dimana: 1) nilai AVE lebih 0,50 (variabel laten *burnout* sebesar 0,618 dan pada masing-masing indikator berkisar 0,668 sampai dengan 0,780); 2) Nilai CR bernilai lebih 0,70 (variabel laten *burnout* sebesar 0,968 dan pada masing-masing indikator berkisar 0,931 sampai dengan 0,955; 3) Nilai koefisien reliabilitas *alpha Cronbach* bernilai lebih 0,70 (variabel laten *burnout* sebesar 0,963 dan pada masing-masing indikator berkisar 0,908 sampai dengan 0,943). Berdasarkan hasil pengujian instrumen tersebut maka seluruh item-item pada masing-masing indikator variabel laten *burnout* dinyatakan layak digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat *burnout Med-Rep*.

Variabel laten *burnout* memiliki pola hubungan indikator dengan konstruk yang bersifat reflektif, karena hubungan antar indikator pada variabel laten *burnout* saling berkaitan atau berkorelasi. Sebagaimana yang dikemukakan

Leiter dan Maslach (1988) bahwa ketiga komponen *job burnout* memiliki hubungan kausal. Kelelahan emosional *Med-Rep* muncul atau dirasakan tatkala sumber daya emosionalnya habis karena interaksi yang sering dengan pelanggan/dokter. Sebagai strategi untuk mengatasi kelelahan emosional, *Med-Rep* melepaskan diri dari orang lain (misalnya pelanggan, rekan kerja, dan pengawas/supervisor), dan menunjukkan ketidakpedulian yang dimaksudkan untuk melindungi diri atau depersonalisasi, implikasinya adalah *Med-Rep* mengalami kesulitan mencapai kinerja tinggi atau perasaan prestasi pribadi yang menurun. Hasil analisis terhadap kelayakan model *single factor* pada variabel laten *burnout* menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi dalam mengukur *burnout*. Hasil uji validitas berada pada angka di atas 0,50.

Selanjutnya, dari hasil pengukuran terhadap variable *burnout*, dapat diketahui bahwa secara substantif terletak pada seluruh indikator, yakni: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan perasaan berkurangnya prestasi pribadi, karena memiliki nilai *loading factor* di atas 0,50 dan tidak berbeda secara signifikan. Ditinjau dari validitas konvergen dinilai dari *loading factor* berkisar antara 0,849 sampai dengan 0,964 dan validitas diskriminan yang ditunjukkan oleh nilai AVE sebesar 0,859. Hasil perhitungan reliabilitas yang dinilai dari *Composite Reliability* menunjukkan angka $\geq 0,70$ yakni sebesar 0,948; Koefisien Alpha Cronbach menunjukkan angka $\geq 0,60$ yakni sebesar 0,916. Keseluruhan nilai indeks kelayakan variabel laten *burnout* tersebut menunjukkan bahwa konsistensi seluruh indikator dalam mengukur variabel laten memenuhi syarat, dan dapat dinyatakan bahwa kelayakan model *single factor* dari *burnout* dapat

diterima. Selanjutnya seluruh indikator tetap disertakan dalam perhitungan *full model*.

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa *Med-Rep* mengalami *burnout* dalam kategori sedang yang ditunjukkan oleh rerata sebesar 3,20. Dari ketiga indikator variabel laten *burnout*, dapat diketahui bahwa kelelahan emosional sebagai kontributor dominan, dengan rerata sebesar 3,42 atau dapat dikatakan bahwa kelelahan emosional yang dialami *Med-Rep* termasuk dalam kategori sedang.

Kelelahan emosional ditandai dengan kekurangan energi emosional dan persepsi karena habisnya sumber daya (Cordes dan Dougherty, 1993). Kelelahan emosional yang dialami *Med-Rep* karena: a) merasa emosi terkuras oleh pekerjaan; b) merasa tak berdaya di akhir hari kerja; c) merasa lelah ketika bangun di pagi hari, dan harus menghadapi hari lagi di tempat kerja; d) merasa frustrasi karena pekerjaan; e) tidak ingin bekerja dengan orang lain, dan; f) merasa tidak ingin lagi di profesi mereka. Dari keenam item tersebut yang dirasakan sebagai pemicu utama kelelahan emosional *Med-Rep* adalah karena merasa lelah ketika bangun di pagi hari dan harus menghadapi hari lagi di tempat kerja, dengan kategori tinggi yang ditunjukkan rerata sebesar 3,77. Menurut Morris dan Feldman (1996) perasaan lelah ketika bangun di pagi hari dan harus menghadapi hari lagi di tempat kerja dapat terjadi karena seringnya interaksi interpersonal dengan pelanggan.

Salah satu tugas utama seorang *Med-Rep* adalah melakukan kunjungan secara rutin ke dokter. Ada dokter yang dikunjungi seminggu sekali, ada juga yang cukup dua kali sebulan. Bahkan untuk dokter-dokter tertentu, ada yang dikunjungi lebih dari sekali dalam seminggunya. Jumlah dokter yang harus

dikunjungi *Med-Rep* setiap minggunya bervariasi pada setiap perusahaan farmasi. Ada yang mewajibkan 12 dokter per hari, bahkan ada pula yang lebih dari itu. Dengan demikian, rata-rata *Med-Rep* dalam seminggu harus mengunjungi 60 dokter, mulai Senin hingga Jum'at. Apabila Sabtu masuk, digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan administrasi, misalnya membuat laporan mingguan. Dengan melakukan tugas tersebut berulang-ulang setiap hari, selama berminggu-minggu, berbulan-bulan, bahkan bertahun-tahun sudah barang tentu dapat menimbulkan kebosanan yang berimplikasi pada *burnout*.

Depersonalisasi atau perubahan kepribadian yang dialami *Med-Rep* masuk dalam kategori sedang, sebagaimana yang ditunjukkan rerata sebesar 3,19. Maslach dan Jackson (1981) mengemukakan bahwa depersonalisasi merupakan pengembangan sikap negatif dan sinis yang dapat menciptakan pandangan berperasaan pada orang lain. Depersonalisasi yang dirasakan *Med-Rep* ditunjukkan oleh perilaku: a) menjadi lebih perasa terhadap orang lain; b) merasa tegang bekerja dengan orang-orang sepanjang hari; c) tidak peduli apa yang terjadi pada orang lain; d) merasa disalahkan orang lain; e) menjadi keras/tidak sensitif karena pekerjaan; f) memperlakukan pelanggan seakan-akan sebagai obyek impersonal, dan; g) merasa bekerja terlalu keras. Dari ketujuh item tersebut yang paling dominan penyebab depersonalisasi *Med-Rep* adalah karena merasa bekerja terlalu keras, dengan rerata sebesar 3,71 atau berkategori tinggi.

'Memeras' otak dan tenaga telah menjadi pekerjaan sehari-hari, terutama bagi *Med-Rep* yang ingin maju. Kadangkala mereka harus rela bekerja melebihi jam kerja karyawan lain, bila memang tuntutan pekerjaan mengharuskan. Seorang *Med-Rep* yang berbakat atau profesional akan terus berupaya

meningkatkan kinerjanya dengan cara melatih keahlian atau kemampuan dalam hal: 1) penguasaan *product knowledge*, karena *Med-Rep* harus tahu isi atau kandungan yang ada pada produk yang dibawanya, mekanisme kerjanya, indikasinya, harganya bahkan kemasannya; 2) penguasaan *medical knowledge*, karena *Med-Rep* harus tahu struktur dan isi produk yang dipromosikan; 3) berkomunikasi, karena merupakan hal yang sangat penting dalam mempromosikan produk sehingga pelanggan mengerti betul apa yang disampaikan. *Med-Rep* harus tahu tentang bagaimana cara membuka atau mengawali pembicaraan (*opening*), *greeting*, kemudian melakukan sebuah *ice breaking* untuk menarik perhatian dokter, lalu masuk dalam presentasi produk, dan akhirnya menutup pembicaraan (*closing*) yang mengesankan agar selalu diingat oleh dokter; 4) menjalin hubungan yang sangat baik dengan pelanggan; 5) mencari apa yang dibutuhkan pelanggan yang berhubungan dengan produk perusahaan; 6) menguasai *selling skill* atau kemampuan menjual, apa yang dijual pesaing dan apa yang dijual perusahaan; 7) menguasai *selling point*, yakni ciri khas/kelebihan produk perusahaan dibanding produk lain yang sejenis milik pesaing; 8) melakukan kunjungan yang rutin dan intensif pelanggan yang potensial, dan; 9) melakukan survei apotik atau rumah sakit. Segenap muatan kerja tersebut tentunya tidak mudah dilakukan, dan memerlukan kerja keras untuk mewujudkannya.

Perasaan berkurangnya prestasi pribadi yang dialami *Med-Rep* masuk dalam kategori sedang, sebagaimana yang ditunjukkan oleh rerata sebesar 3,03. Perasaan prestasi pribadi yang berkurang *Med-Rep* ditunjukkan oleh perilaku/sikap: a) tidak dapat memahami masalah orang lain; b) tidak memiliki pengaruh positif terhadap orang lain; c) bekerja dengan orang-orang membuat

stres; d) tidak dapat berhadapan dengan masalah secara efektif; e) tidak lagi bersemangat dalam bekerja, dan; f) berada di ujung tanduk. Dari keenam item tersebut yang paling dominan penyebab perasaan berkurangnya prestasi pribadi *Med-Rep* adalah karena merasa tidak memiliki pengaruh positif terhadap orang lain yang ditunjukkan rerata sebesar 3,47 atau berkategori sedang. Menurut Maslach dan Leiter (1997) prestasi pribadi yang berkurang adalah penurunan prestasi seseorang yang dianggap profesional di bidangnya. Perasaan prestasi pribadi yang berkurang dikaitkan dengan perasaan tidak puas dan/atau tidak percaya dengan prestasi, dimana tindakan yang dilakukan tidak lagi membuat perbedaan.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikemukakan bahwa: 1) indikator *burnout* yang terdiri dari: kelelahan emosi, depersonalisasi, dan perasaan berkurangnya prestasi pribadi, layak untuk mengukur *burnout* yang dialami *Med-Rep*, sebagaimana yang dikemukakan Maslach (1982) bahwa *burnout* ditandai dengan tiga gejala utama, yakni: a) kelelahan emosional (*emotional exhaustion*); b) depersonalisasi (*depersonalization*), dan; c) perasaan berkurangnya prestasi atau keberhasilan pribadi (*low personal accomplishment*); 2) Kelelahan emosional sebagai komponen utama dari *burnout Med-Rep*, dan sesuai dengan yang dikemukakan Deery, *et al.* (2002) dan Maslach, 1982) bahwa kelelahan emosional sebagai komponen dasar dan fundamental serta paling penting dari *burnout*, dan; 3) kontribusi indikator perasaan berkurangnya prestasi pribadi *Med-Rep* adalah paling rendah dibandingkan dua indikator lain pada variabel laten *burnout*, serta sesuai dengan Maslach dan Leiter (2008) yang menyebutkan bahwa menurunnya prestasi pribadi dianggap sebagai komponen penting dari

burnout, meskipun efeknya lebih lemah dibandingkan dengan kelelahan emosional atau depersonalisasi.

3. Keinginan untuk pindah

Abelson (1987) mendefinisikan keinginan untuk pindah (*intention to leave*) sebagai keinginan individu untuk meninggalkan organisasi guna mencari alternatif pekerjaan lain. Variabel laten keinginan untuk pindah merupakan konstruk endogen (Y2) atau variabel terikat/dependen yang dikonstruksi atas tiga indikator (*observed variable*), yakni: kesempatan pekerjaan alternatif (Y_{2.1}), harapan pekerjaan (Y_{2.2}), dan niat berhenti (Y_{2.3}). Masing-masing indikator mengandung 4 item, dengan total item berjumlah 12 item.

Variabel laten keinginan untuk pindah sebagai model *single factor* memiliki pola hubungan indikator dengan konstruk yang bersifat reflektif karena terdapat keterkaitan antar indikator. Kumar dan Govindarajo (2014) mengemukakan bahwa "*Intention to Leave Instrument (ILI)*" yang dipergunakan untuk mengukur keinginan untuk pindah memuat indikator yang saling berkaitan, serta sangat sesuai diterapkan pada organisasi. Selanjutnya dalam *Mobley's Employee Turnover Decision Process Model* (Mobley, 1977) disebutkan bahwa keinginan untuk pindah (*intention to quit/leave*) merupakan langkah logis berikutnya setelah seseorang mengalami ketidakpuasan dalam proses penarikan diri dari pekerjaan (*work withdrawal*). Dalam proses tersebut diawali dengan 'niat berhenti', dimana individu berpikir untuk menarik diri (*thinking of quitting*) dari pekerjaan, misalnya ditunjukkan oleh perilaku *Med-Rep* memikirkan pengunduran diri. Selanjutnya, 'Harapan pekerjaan', dimana individu mencari dan mengevaluasi alternatif pekerjaan, misalnya ditunjukkan tindakan *Med-Rep* mencari pekerjaan tanpa niat

berhenti. Terakhir, 'Kesempatan pekerjaan alternatif yang dirasakan', dimana individu membandingkan alternatif pekerjaan dengan pekerjaan saat ini, misalnya tatkala *Med-Rep* menegaskan bahwa pekerjaan saat ini merupakan akhir kesenjangan. Selanjutnya berdasarkan hasil pengukuran, dapat diketahui bahwa indikator yang secara substantif pada variabel keinginan untuk pindah terletak pada indikator harapan pekerjaan dan niat berhenti.

Hasil pengujian instrumen penelitian terhadap item-item pada masing-masing indikator variabel laten keinginan untuk pindah menunjukkan kehandalan yang tergolong tinggi, dimana: 1) nilai AVE lebih 0,50 (variabel laten keinginan untuk pindah sebesar 0,673 dan pada masing-masing indikator berkisar 0,746 sampai dengan 0,951); 2) Nilai CR bernilai lebih 0,70 (variabel laten keinginan untuk pindah sebesar 0,958 dan pada masing-masing indikator berkisar 0,916 sampai dengan 0,987; 3) Nilai koefisien reliabilitas *alpha Cronbach* bernilai lebih 0,70 (variabel laten keinginan untuk pindah sebesar 0,947 dan pada masing-masing indikator berkisar 0,873 sampai dengan 0,983). Berdasarkan hasil pengujian instrumen tersebut maka seluruh item-item pada masing-masing indikator variabel laten keinginan untuk pindah dinyatakan layak digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat keinginan untuk pindah *Med-Rep*.

Hasil analisis terhadap kelayakan model *single factor* pada variabel laten keinginan untuk pindah menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi dalam mengukur keinginan untuk pindah. Hasil uji validitas berada pada angka di atas 0,50. Ditinjau dari validitas konvergen dinilai dari *loading factor* berkisar antara 0,723 sampai dengan 0,949 dan validitas diskriminan yang ditunjukkan oleh nilai AVE sebesar 0,774. Hasil perhitungan reliabilitas yang dinilai dari *Composite Reliability* menunjukkan angka $\geq 0,70$

yakni sebesar 0,910; Koefisien Alpha Cronbach menunjukkan angka $\geq 0,60$ yakni sebesar 0,847. Keseluruhan nilai indeks kelayakan variabel laten keinginan untuk pindah tersebut menunjukkan bahwa konsistensi seluruh indikator dalam mengukur variabel laten memenuhi syarat, dan dapat dinyatakan bahwa kelayakan model *single factor* dari keinginan untuk pindah dapat diterima. Selanjutnya seluruh indikator tetap disertakan dalam perhitungan *full model*.

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa responden memiliki keinginan untuk pindah pada kategori tinggi, sebagaimana yang ditunjukkan oleh rerata variabel sebesar 3,60. Dari ketiga indikator variabel laten keinginan untuk pindah, dapat diketahui bahwa harapan pekerjaan sebagai kontributor dominan, yakni dengan rerata sebesar 3,76. Hal ini mengindikasikan bahwa *Med-Rep* memiliki harapan pekerjaan pada kategori tinggi.

Indikator pertama variabel laten keinginan untuk pindah *Med-Rep* adalah niat atau keinginan berhenti (*turnover intention*). Pasewark dan Strawser (1996) menjelaskan bahwa keinginan berhenti mengacu pada niat seseorang untuk mencari alternatif pekerjaan lain, dan belum terwujud dalam bentuk perilaku nyata. Rerata pada indikator ini adalah sebesar 3,42 atau berkategori sedang. Hal ini mengindikasikan bahwa *Med-Rep* memiliki niat berhenti kerja yang ditunjukkan oleh perilaku/sikap: a) memikirkan pengunduran diri; b) sengaja melakukan penurunan intensitas pekerjaan; c) segera beralih ke perusahaan lain, dan; d) tidak ingin melanjutkan bekerja di perusahaan tempat bekerja saat ini. Dari keempat item tersebut yang dominan berhubungan dengan niat berhenti adalah sengaja melakukan penurunan intensitas pekerjaan, dengan kategori tinggi yang ditunjukkan oleh rerata sebesar 3,58.

Kesengajaan dalam penurunan intensitas pekerjaan ditunjukkan oleh perilaku *Med-Rep*, seperti: terlambat masuk kerja dan pulang lebih cepat/dini, tidak masuk kerja dengan alasan yang tidak jelas atau mengada-ada, dan kalau sakit tanpa menyertai surat keterangan dokter, serta tidak cepat tanggap terhadap tuntutan pekerjaan sebagaimana sebelumnya. Kondisi tersebut sesuai dengan gambaran pada "Teori Perilaku yang Direncanakan (*The Theory of Planned Behavior/TPB*)" yang dikemukakan Ajzen (1991). TPB memprediksi perilaku yang disengaja, karena perilaku dapat dipertimbangkan dan direncanakan. Dalam TPB disebutkan bahwa prediktor terbaik dari perilaku adalah niat. Niat adalah representasi kognitif kesiapan seseorang untuk melakukan perilaku tertentu, dan itu dianggap sebagai anteseden langsung dari perilaku. Niat ini ditentukan oleh tiga hal, yakni: sikap mereka terhadap perilaku tertentu, norma subjektif, dan pengendalian perilaku yang dirasakan. TPB menyatakan bahwa hanya sikap yang dapat memprediksi perilaku tertentu. Norma subjektif atau keyakinan untuk melihat perilaku yang bersangkutan. Pengendalian perilaku yang dirasakan mengacu pada persepsi masyarakat terhadap kemampuan mereka untuk melakukan perilaku tertentu. Prediktor tersebut menyebabkan niat.

Harapan pekerjaan (*job hoping*) sebagai kontributor dominan keinginan untuk pindah *Med-Rep*. Khatri, *et al.* (2001) mendefinisikan harapan pekerjaan sebagai suatu sikap atau perilaku karyawan pindah dari satu pekerjaan ke pekerjaan lain. *Job hoping* sebagai "sindrom petualangan (*hobo syndrome*)". Menurut Cho, *et al.* (2009) hal tersebut dapat berasal dari salah satu karakteristik individu (seperti mengikuti kata hati) atau pengaruh sosial (misalnya pindah kerja ke perusahaan lain karena mengikuti rekan kerja). Harapan pekerjaan *Med-Rep*

ditunjukkan oleh: a) tindakan mencari pekerjaan lain tanpa niat berhenti; b) yakin akan menemukan pekerjaan yang paling sesuai dengan yang diharapkan; c) pemikiran bahwa pindah kerja penting untuk kemajuan karir, dan; d) merasa yakin diterima pada pekerjaan baru di perusahaan lain. Dari keempat item tersebut, indikator dominan pada harapan pekerjaan tersebut adalah karena merasa yakin diterima pada pekerjaan baru di perusahaan lain, dengan kategori tinggi yang ditunjukkan oleh rerata sebesar 4,37. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa keinginan untuk pindah *Med-Rep* terkait harapan pekerjaan karena yakin diterima pada pekerjaan baru di perusahaan lain tersebut, dengan alasan bahwa: 1) peluang pekerjaan sangat terbuka; 2) pendidikan dan gelar yang dimiliki atau yang baru diperoleh sangat mendukung atau sesuai dengan pekerjaan baru yang diharapkan, dan; 3) kompetensi yang dimiliki mampu bersaing di pasar kerja.

Indikator terakhir penyebab keinginan untuk pindah *Med-Rep* adalah kesempatan pekerjaan alternatif yang dirasakan (*perceived alternative employment opportunities*), dengan kategori tinggi yang ditunjukkan oleh rerata pada indikator ini, yakni sebesar 3,69. Kesempatan pekerjaan alternatif yang dirasakan mengacu pada persepsi individu atas ketersediaan lapangan kerja alternatif dalam lingkungan organisasi, dan merupakan fungsi dari kondisi pasar tenaga kerja. Kesempatan pekerjaan alternatif yang dirasakan dilatarbelakangi karena: a) merasa tidak cocok dengan pekerjaan yang dijalani sekarang ini; b) merasa pekerjaan yang dijalani saat ini kurang menantang; c) pekerjaan yang dijalani sekarang ini tidak sesuai dengan imbalan yang diterima, dan; d) pekerjaan saat ini merupakan akhir dari kesenjangan. Dari keempat item tersebut yang paling dominan penyebab munculnya pemikiran kesempatan

pekerjaan alternative *Med-Rep* adalah karena sering menganggap bahwa pekerjaan saat ini merupakan akhir dari kesenjangan, dengan kategori tinggi yang ditunjukkan oleh rerata sebesar 3,88.

Berdasarkan hasil wawancara, kesenjangan yang sangat dirasakan *Med-Rep* dan ditunjukkan melalui tindakan mencari dan mengevaluasi kesempatan pekerjaan alternatif serta memicu keinginan untuk pindah, faktor utamanya bukan berasal dari kompensasi atau imbalan (*reward*) secara finansial, namun dari pendekatan/perlakuan dan tekanan pekerjaan dari manajemen, terutama oleh atasan (*supervisor* atau *penyelia*), dengan alasan pencapaian target penjualan dan kepuasan pelanggan. Selain itu mereka juga tidak mencapai kepuasan dari motivasi kerja yang mereka inginkan. Situasi tersebut yang sering memunculkan stres dan berujung *burnout*.

Pada setiap wilayah kerja perusahaan farmasi dimana *Med-Rep* bekerja, terdiri dari personil yang beragam dan berbeda dalam hal pengalaman kerja, status pernikahan, gender, tempat tinggal, senioritas, kedekatan dengan perusahaan (*nepotisme*), budaya, dan lain-lain. Kondisi tersebut, disengaja ataupun tidak, terkait dengan kesenjangan yang mereka rasakan saat bekerja. Misalnya: mereka (*Med-Rep*) menyatakan bahwa imbalan secara finansial berupa gaji, bonus, dan tunjangan-tunjangan kesejahteraan (*fringe benefits*) serta manfaat lain yang diterima sudah memuaskan, namun secara nonfinansial terkadang tidak sesuai harapan seiring imbalan intrinsik yang mereka inginkan. Dalam bekerja, mereka juga menginginkan kepuasan yang dicapai dari keseimbangan kedua imbalan tersebut. Demikian pula, mereka juga merasakan kesenjangan perlakuan terhadap kolega/rekan kerja, dan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dikemukakan bahwa: 1) indikator niat atau keinginan berhenti, harapan pekerjaan, dan kesempatan pekerjaan alternatif yang dirasakan layak untuk mengukur keinginan untuk pindah *Med-Reppada* perusahaan farmasi, serta mendukung "*Intention to Leave Instrument* atau ILI sebagaimana yang dikemukakan Kumar dan Govindarajo (2014), dan; 2) harapan pekerjaan dan niat berhenti sebagai komponen yang penting dan fundamental untuk mengukur keinginan untuk pindah *Med-Rep*.

4. Karakteristik demografi

Berdasarkan hasil analisis di muka, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 30 tahun ke bawah, yaitu 81 orang atau 60,0 persen. Masa kerja responden 4 tahun ke bawah lebih besar dari mereka dengan masa kerja di atas 4 tahun, yakni 68 orang atau 50,4 persen. Pada kelompok pendidikan, mayoritas responden adalah nonsarjana, yakni sebanyak 76 orang atau sebesar 56,3 persen. Gambaran tersebut menunjukkan bahwa secara umum *Med-Rep* merupakan kelompok usia muda dengan masa kerja di bawah 4 tahun, dan berpendidikan nonsarjana.

Usia di bawah 30 tahun termasuk dalam kategori "Dewasa Awal" (Depkes RI, 2009). Hurlock (1994) mengemukakan bahwa usia 30 tahun merupakan masa dimana banyak orang dewasa yang masih lajang membuat keputusan setelah melalui pertimbangan yang matang untuk menikah atau tetap melajang, dan menetap. Dewasa awal merupakan suatu masa penyesuaian terhadap pola-pola kehidupan yang baru, dan harapan-harapan sosial yang baru yang ditunjukkan oleh beberapa ciri-ciri umum sebagai berikut: a) berorientasi pada tugas; b) tujuan kerja yang jelas dan kebiasaan kerja yang efisien;

c) mengendalikan perasaan pribadi, dan; d) objektif. Dengan tingkat pendidikan nonsarjana, mereka masih memiliki potensi atau keinginan untuk melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi, yakni sarjana. Potensi individu *Med-Red* tersebut memiliki peluang untuk terus berkembang, misalnya dalam meraih sesuatu yang lebih baik/terbaik bagi dirinya di masa depan.

5.2.2. Hubungan antar Variabel

Pada dasarnya, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) hasil negatif stres kerja (*distress*) secara praktis, yakni: *burnout* (hasil psikologi/sikap) dan keinginan untuk pindah (hasil perilaku), serta; 2) perubahan pola hubungan *burnout* terhadap keinginan untuk pindah, yakni dengan cara menempatkan karakteristik demografi sebagai variabel moderasi. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh kenyataan yang menunjukkan bahwa setiap orang berpotensi dan dapat mengalami stres, tanpa memandang usia, masa kerja, tingkat pendidikan, dan kondisi individu lainnya. Sebagaimana yang dikemukakan Smet (1994), reaksi terhadap stres bervariasi antara orang satu dengan yang lain, dan dari waktu ke waktu pada orang yang sama, karena dapat dipengaruhi oleh kondisi individu, seperti: umur, tahap perkembangan, jenis kelamin, temperamen, inteligensi, tingkat pendidikan, dan kondisi fisik. Studi sebelumnya juga membuktikan bahwa variabel demografi berkaitan dengan *burnout* dan keinginan untuk pindah. Maslach, *et al.* (2001) menemukan bahwa variabel demografi, seperti: usia, masa kerja, dan pendidikan berpengaruh terhadap *burnout*. Emiroğlu, *et al.* (2015) menemukan bahwa faktor-faktor demografi, seperti: usia, masa kerja, dan pendidikan berkaitan dengan keinginan untuk pindah.

Pembahasan hubungan antar variabel dalam penelitian ini merujuk pada hasil pengujian hipotesis penelitian, sekaligus menjustifikasi hipotesis yang diajukan yang terdiri dari tujuh hipotesis utama. Pembahasan ini juga akan mengaitkan teori dan kajian hasil penelitian terdahulu serta didukung informasi berdasarkan wawancara selama penelitian dilakukan. Berikut pembahasan hasil pengujian hipotesis sebagaimana hubungan antar variabel dalam penelitian ini.

1. Pengaruh stres kerja terhadap *burnout*

Sebagaimana hasil analisis penelitian ini, dapat diketahui stres kerja dan *burnout* yang dialami *Med-Rep* termasuk dalam kategori sedang. Stres kerja yang dialami *Med-Rep* terjadi atau muncul bukan dari individu atau lingkungan secara terpisah, melainkan terjadi karena ketidaksesuaian antara kemampuan individu dan tuntutan lingkungan kerja. Tatkala situasi tersebut terus berlanjut, dan individu mulai merasakan lelah/jenuh karena sumber daya pada dirinya tidak berdaya menghadapi tuntutan pekerjaan maka mengakibatkan *burnout*. Cherniss (1980) mengemukakan bahwa *burnout* adalah penarikan diri (secara psikologis) dari pekerjaan yang dilakukan sebagai reaksi atas stres, dan ketidakpuasan terhadap situasi kerja yang berkepanjangan.

Singh, *et al.* (1994) mengemukakan bahwa *burnout* dapat diturunkan dengan mengurangi tingkat stres pekerjaan. Setiap satu *stressor* mungkin tidak disfungsional. Efek gabungan yang melebihi kemampuan seseorang untuk mengatasinya dapat mengakibatkan peningkatan *burnout*.

Sebagaimana hasil pengujian hipotesis, dapat diketahui bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*, dan mendukung hipotesis yang diajukan, yakni: stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap

burnout. Semakin tinggi tingkat stres kerja akan meningkatkan *burnout Med-Rep*, dan memberi dukungan terhadap “Teori Konservasi Sumberdaya *Burnout* (*The Conservation of Resources/COR Theory of Burnout*)” yang dikemukakan Hobfoll (1989). Stres dan *burnout* terjadi tatkala *Med-Rep* menerima ancaman terhadap nilai atau sumberdayanya. Ancaman tersebut datang dari pekerjaan yang berhubungan dengan tuntutan pekerjaan, hilangnya sumberdaya yang berhubungan dengan pekerjaan, atau sumberdaya yang dimiliki tidak mampu menghadapi tuntutan pekerjaan sesuai sumberdaya yang telah dicurahkan. Ancaman awal terhadap sumberdaya tersebut dipandang sebagai *stressor*. Tatkala kondisi tersebut terus mengancam sumberdaya, terutama setelah sumberdaya banyak dicurahkan dalam pekerjaan, hal ini akhirnya mengakibatkan *burnout*.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan hasil yang sama, misalnya: Yi dan Mei (2012), stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Elit, *et al.* (2004) mengemukakan bahwa *burnout* merupakan hasil jangka panjang stres. Jika stres pekerjaan tidak ditangani dan dikelola secara efektif, akan mengarah pada jenis stres kerja yang berat, yaitu *burnout* (Burke, 2002; Rice, 2005; Spangenberg dan Theron, 2005; Wilhelm, *et al.*, 2004). Stres pekerjaan dinyatakan sebagai faktor penyebab *burnout* karyawan (Day, *et al.*, 2009; Maslach dan Leiter, 1997). Salah satu hasil pengujian hipotesis penelitian Schmitz, *et al.* (2000) membuktikan bahwa stres kerja akan meningkatkan *burnout*. Stanley dan Muramatsu (2009) menyimpulkan korelasi positif yang signifikan antara stres kerja dan *job bornout*.

Berdasarkan hasil jawaban responden dan diperkuat hasil wawancara dapat diketahui bahwa penyebab utama stres kerja (*stressor*) yang dirasakan

Med-Rep adalah konflik peran (*role conflict*), khususnya karena sering mendapat permintaan yang bertentangan dari dua kelompok atau lebih. *Med-Rep* mulai merasakan stres dan meningkat ketika menerima pesan-pesan atau perintah yang tidak cocok dengan perilaku peran yang sesuai dan diyakini, terutama pertentangan yang berasal dari harapan manajemen perusahaan dan pelanggan mereka (dokter). Kondisi tersebut sering menimbulkan sikap oposisi antara kedua belah pihak, sampai pada tahap dimana pihak-pihak yang terlibat memandang satu sama lain sebagai penghalang dan pengganggu tercapainya kebutuhan dan tujuan masing-masing. Tatkala situasi tersebut berkelanjutan, pada akhirnya *Med-Rep* merasa lelah/kehabisan energi dan berujung pada *burnout* yang ditunjukkan oleh beberapa perilaku seperti: perasaan tidak menolong, merasa tidak cakap dan kompeten, rasa gagal, sia-sia, mudah tersinggung, gelisah, dan putus asa. Kondisi tersebut seringkali memunculkan ketidakpuasan dan berpengaruh pada kinerja mereka. Wujud akhir dari situasi tersebut umumnya pihak manajemen perusahaan memberikan solusi “*win-win solution*” yang berorientasi pada jalinan dan keberlanjutan hubungan dengan pelanggan, sepanjang tidak merugikan perusahaan.

2. Pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah

Stamper dan Johlke (2003) menyatakan bahwa jika organisasi atau manajemen tidak menghargai karyawan atas kerja keras mereka, atau kontribusi organisasi menciptakan stres, kebanyakan mendorong niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Meta-analisis dari 157 studi Podsakoff, *et al.* (2007) menemukan efek diferensial penghalang dan tantangan *stressor* terhadap sikap

kerja dan kriteria retensi, seperti perilaku pengunduran diri, keinginan untuk pindah, dan berhenti dengan sukarela.

Gambaran keinginan untuk pindah *Med-Rep* pada analisis deskriptif menunjukkan kategori tinggi, dan dari pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk pindah, dan mendukung hipotesis yang diajukan, yakni: stres kerja berpengaruh secara langsung terhadap keinginan untuk pindah. Semakin tinggi tingkat stres kerja akan meningkatkan keinginan untuk pindah *Med-Rep*. Hasil penelitian ini sesuai dengan beberapa studi empiris terdahulu, seperti: Al Rub dan Al Zaru (2008), Chen dan Spector (1992), Firth, *et al.* (2004), Johnson dan Indvik (1996), Layne (2001), Lee dan Kim (2002), Kemery, *et al.* (1985), dan Rizavi, *et al.* (2011).

Keinginan untuk pindah *Med-Rep* berkaitan dengan kesempatan pekerjaan alternatif, harapan pekerjaan, dan niat berhenti. Sebagaimana hasil analisis di muka dapat diketahui bahwa *Med-Rep* sering merasakan/memikirkan keinginan untuk pindah sebagai reaksi atas stres, serta ketidakpuasan terhadap situasi kerja yang berkepanjangan. Dalam *Mobley's Employee Turnover Decision Process Model* (Mobley, 1977) dijelaskan bahwa *intention to quit/leave* merupakan langkah logis berikutnya setelah seseorang mengalami ketidakpuasan dalam proses penarikan diri (*withdrawal*).

Proses keputusan penarikan diri dapat dilihat dari perilaku berpikir untuk pindah (*thinking of quitting*), dan bahwa *intention to leave* diikuti oleh beberapa langkah lainnya yang menjadi langkah akhir sebelum *actual quitting*. Walaupun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh secara langsung stres kerja tidak begitu besar terhadap keinginan untuk pindah, pihak manajemen sudah seyogyanya memberikan perhatian atas implikasi atau kemungkinan-

kemungkinan yang dapat terjadi di masa yang akan datang, misalnya *turnover* dan turunnya kualitas pelayan. Studi empiris menunjukkan bahwa keinginan untuk pindah berkorelasi positif dengan stres, dan menyebabkan ketidakhadiran serta *turnover* (Noor dan Maad, 2008) yang berimplikasi pada kualitas pelayanan (Jennings, 1994).

3. Pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah

Pines dan Maslach (1981) serta Muhammad dan Hamdy (2005) mengemukakan bahwa karyawan yang mengalami *burnout* cenderung memiliki keinginan yang lebih tinggi untuk meninggalkan organisasi. Keinginan karyawan untuk pindah atau meninggalkan organisasi dapat dinyatakan dalam bentuk rencana untuk mencari pekerjaan di tempat yang baru. Meta-analisis Lee dan Ashforth (1996) dan studi Alarcon (2011) mengemukakan bahwa hasil *reflecting* pengunduran diri yang dilatarbelakangi keinginan untuk pindah terkait dengan dimensi *burnout*, yakni: kelelahan emosional dan perubahan kepribadian atau depersonalisasi. Beberapa peneliti telah menguji hubungan *burnout* dengan keinginan untuk pindah, dan menyatakan bahwa *burnout* merupakan salah satu alasan karyawan ingin pindah dari organisasi (Jackson, *et al.*; Knudsen, *et al.*, 2006; Lazaro, *et al.*, 1984; Shirom, 1989; Teng, *et al.*, 2007; Valentine *et al.*, 2006).

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini membuktikan bahwa *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk pindah. Semakin tinggi tingkat *burnout* akan meningkatkan keinginan untuk pindah *Med-Rep*. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya, seperti: Babakus *et al.* (2009), Belt (2002), deRuyter, *et al.* (2001), Fimian, *et al.* (1988),

Geuts, *et al.* (1998), Gwak, *et al.* (2010), Lee dan Ashforth (1996), Matin, *et al.* (2012), Muhammad dan Hamdy (2005), Schaufeli dan Enzmann (1998), Schaufeli dan Bakker (2004), Singh (2000), Weisberg dan Sagie (1999), Tuten dan Neidermeyer (2004), serta Zhang dan Feng (2011), namun berbeda dengan hasil penelitian Tanjung (2012) dan Malik, *et al.* (2010) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang tidak signifikan antara *job burnout* dengan keinginan untuk pindah.

Kelelahan emosional diketahui sebagai indikator dominan pada variabel *burnout* dalam penelitian ini. Temuan ini memperkuat pendapat Maslach (1982) yang menyatakan bahwa kelelahan emosional secara luas dianggap sebagai komponen dasar dan fundamental serta paling penting dari *burnout*. Terkait dengan kontribusinya terhadap keinginan untuk pindah, Kim (2004), Samantrai (1992), dan Schwab, *et al.* (1986) menemukan bahwa kelelahan emosional sebagai faktor penting alasan keinginan untuk pindah. Secara lebih luas, penelitian Ciftcioglu (2001) menemukan bahwa keinginan untuk pindah berhubungan positif dengan kelelahan emosional dan depersonalisasi, dan berhubungan negatif dengan perasaan berkurangnya prestasi pribadi.

4. Pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah, dimediasi *burnout*

Studi empiris menunjukkan bahwa keinginan untuk pindah merupakan hasil dari stres dan *burnout* (Kemery, *et al.*, 1985; Williams, *et al.*, 2001). Kelelahan emosional sebagai dimensi *burnout*, memediasi hubungan antara stres peran dan niat untuk meninggalkan organisasi (Ngo, *et al.*, 2005). Hasil penelitian Babakus, *et al.* (2009) menyimpulkan bahwa tuntutan pekerjaan yang mencakup: ambiguitas peran, konflik peran, dan kelebihan peran berpengaruh

signifikan terhadap keinginan untuk pindah dimediasi *burnout*. Jiménez, *et al.* (2012) menelaah keterkaitan *stressor* pekerjaan dengan *burnout* dan keinginan untuk pindah. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *burnout* memediasi pengaruh *stressor* pekerjaan terhadap keinginan untuk pindah.

Hasil pengujian hipotesis satu dan tiga pada penelitian ini membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*, dan *burnout* berpengaruh positif terhadap keinginan untuk pindah, dimana koefisien kedua jalur adalah signifikan. Berdasarkan hasil uji koefisien terhadap kedua jalur tersebut, peranan langsung dari *burnout* terhadap keinginan untuk pindah adalah lebih kuat dibandingkan dengan stres kerja. Melemahnya pengaruh langsung dari stres kerja terhadap keinginan untuk pindah akibat *burnout* yang berperan sebagai mediasi dalam hubungan kedua variabel tersebut. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *burnout* memediasi berpengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah, dan mendukung hipotesis yang diajukan, yakni: stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk pindah melalui *burnout*. Semakin tinggi tingkat stres kerja akan meningkatkan keinginan untuk pindah *Med-Rep*, jika dimediasi *burnout*.

Sebagaimana yang tampak pada model struktural penelitian ini (*inner model*) dapat diketahui ternyata ketika pengaruh dari *mediator* (*burnout*) dimasukkan pada model, terlihat bahwa *predictor* (stres kerja) masih memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *criterion* (keinginan untuk pindah). Hal ini tidak berbeda dengan langkah pertama ketika pengaruh *mediator* tidak dimasukkan ke dalam model. Dengan adanya pengaruh langsung dari stres kerja terhadap keinginan untuk pindah, maka dapat dikatakan bahwa *burnout* memiliki pengaruh mediasi yang bersifat sebagian (*partial mediation*).

Hasil penelitian ini memberi dukungan terhadap Teori Konservasi Sumberdaya (*The Conservation of Resources/COR Theory*) yang dikemukakan Hobfoll (1989). *COR Theory* memberikan kerangka untuk memahami banyak anteseden kritis dan konsekuensi dari *burnout* (Hobfoll, 1989; Hobfoll dan Freedy, 1993). Teori ini menyatakan bahwa perilaku tertentu, sikap, dan hasil kerja (seperti keinginan untuk pindah) terjadi sebagai akibat dari hilangnya sumber daya dan *burnout*. Berbagai penelitian telah memanfaatkan kerangka *COR Theory* tersebut, dan menemukan dukungan empiris dalam model (Brotheridge dan Lee, 2002). Demerouti, *et al.* (2001) menemukan bukti kuat bahwa tuntutan pekerjaan merupakan penyebab utama kelelahan, sedangkan kurangnya sumberdaya terkait dengan pengunduran diri. Tingkat tuntutan pekerjaan moderat menyebabkan disfungsi secara tidak langsung (melalui *burnout*), dan fungsional secara langsung terhadap keinginan untuk pindah (Singh, *et al.*, 1994).

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu, misalnya: Cropanzano, *et al.* (2003) menyimpulkan bahwa tingkat stres yang tinggi dapat meningkatkan kelelahan emosi, dan meningkatkan keinginan berhenti. Kelelahan emosional merupakan dimensi *burnout*, memediasi hubungan antara stres peran dan niat untuk meninggalkan organisasi. Selanjutnya dijelaskan bahwa karyawan yang bekerja dalam lingkungan stres dapat menyebabkan depresi, rasa kesia-siaan, keterlibatan kerja yang lebih rendah dan penarikan secara psikologis dari kelompok kerja.

5. Pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah, dengan dimoderasi usia

Studi empiris menunjukkan bahwa usia berpengaruh terhadap *burnout* (Collings dan Murray, 1996) dan keinginan untuk pindah (Cohen dan Golan, 2007). Studi lain membuktikan bahwa perbedaan usia berpengaruh signifikan terhadap *burnout* (Maslach dan Jackson, 1981), dan perbedaan dalam faktor demografi, yakni usia berpengaruh terhadap keinginan meninggalkan perusahaan (Suhaime, *et al.*, 2011).

Menelaah pengaruh kelompok usia secara parsial terhadap *burnout* dan keinginan untuk pindah, studi sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat *burnout* pada karyawan muda lebih besar daripada karyawan yang berada di usia 30-an atau 40-an (Maslach, *et al.*, 2001). Walaupun Beecroft, *et al.* (2007) membuktikan bahwa karyawan yang lebih tua cenderung berkeinginan untuk pindah daripada karyawan yang lebih muda jika tidak mendapatkan posisi penempatan yang mereka inginkan, namun secara umum hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang berusia lebih tua lebih cenderung untuk tetap berada dalam organisasi hingga akhir masa kerjanya, misalnya karena harapan pensiun (Becker, 1960; Cohen dan Golan, 2007). Staf karyawan yang lebih tua, berusia antara kelompok usia 45 tahun, kurang memiliki keinginan untuk pindah daripada staf yang berusia di bawah 25 tahun (Kabungaidze dan Mahlatshana, 2013).

Sebagaimana hasil uji koefisien interaksi hubungan langsung dari usia pada *burnout* adalah signifikan, dan pada keinginan untuk pindah adalah tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa sifat moderasi dari variabel usia adalah *pure moderation*. Berdasarkan hasil pemodelan dengan penambahan moderasi, menunjukkan hasil yang signifikan pada koefisien interaksi. Hasil analisis tersebut berbeda dengan temuan Matin, *et al.* (2012) dan memberikan bukti bahwa usia memoderasi hubungan *burnout* dengan keinginan untuk pindah.

Dengan semakin bertambahnya usia, maka akan semakin mengurangi keinginan untuk pindah *Med-Rep* jika mengalami *burnout*, dan mendukung hipotesis yang diajukan.

Tanda negatif pada koefisien interaksi usia dengan *burnout* terhadap keinginan untuk pindah bersifat memperlemah. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa dengan semakin bertambahnya usia, maka akan semakin mengurangi keinginan untuk pindah karena mengalami *burnout*. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa keinginan untuk pindah yang semakin rendah akibat tingginya *burnout*, terjadi pada kelompok usia yang lebih tua atau kelompok yang lebih dari 30 tahun, atau dapat dikatakan bahwa tingkat keinginan untuk pindah *Medical Representative* lebih tinggi terjadi pada mereka yang berusia di bawah 30 tahun daripada mereka yang berusia di atas 30 tahun yang disebabkan peningkatan *burnout*.

6. Pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah, dengan dimoderasi masa kerja

Penentuan masa kerja *Med-Rep* dihitung sejak pertama kali adanya hubungan kerja dengan perusahaan. Secara umum, kebijakan manajemen perusahaan farmasi memperkenankan *Med-Rep* untuk menarik diri dari pekerjaan (*work withdrawal*), berhenti (*quit*) atau meninggalkan perusahaan (*leave*) setelah empat tahun bekerja. Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara masa kerja dengan *burnout* dan keinginan untuk pindah. Hal ini berarti bahwa masa kerja tidak terkait dengan *burnout* dan keinginan untuk pindah *Med-Rep*. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, seperti: Acker (2003) menyebutkan bahwa masa kerja memiliki keterkaitan dengan *burnout*,

selanjutnya Knani dan Fournier (2013) dan Suhaime, *et al.* (2011) menemukan bahwa masa kerja memiliki efek positif yang signifikan terhadap keinginan untuk pindah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola hubungan langsung dari interaksi masa kerja dengan *burnout* terhadap keinginan untuk pindah adalah tidak signifikan. Hasil yang tidak signifikan pada koefisien interaksi memberikan bukti bahwa masa kerja tidak memoderasi hubungan *burnout* terhadap keinginan untuk pindah. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa hasil pengujian hipotesis ini tidak mendukung hipotesis yang diajukan. Walaupun hasil penelitian menunjukkan bahwa masa kerja tidak signifikan dalam memoderasi pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah, hal ini harus tetap menjadi perhatian peneliti dan manajemen mengingat dampak negatif keinginan untuk pindah terhadap organisasi.

7. Pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah, dengan dimoderasi tingkat pendidikan

Hasil analisis data pada hubungan pendidikan dengan *burnout* menunjukkan bahwa pendidikan berpengaruh signifikan terhadap *burnout*. Hal ini berarti bahwa pendidikan berpengaruh terhadap *burnout* yang dirasakan *Med-Rep*. Selaras dengan Maslach dan Jackson (1981) yang menyatakan bahwa faktor pendidikan berpengaruh signifikan terhadap *burnout*. Lebih lanjut dapat diketahui bahwa pendidikan juga berpengaruh signifikan terhadap keinginan untuk pindah. Hal ini berarti bahwa pendidikan berpengaruh terhadap keinginan untuk pindah *Med-Rep*. Temuan ini mendukung Emiroğlu, *et al.* (2015) menemukan bahwa pendidikan berkaitan dengan keinginan untuk pindah.

Berdasarkan hasil uji koefisien pada *inner model* dapat diketahui bahwa koefisien pada hubungan langsung dari interaksi tingkat pendidikan dengan *burnout* terhadap keinginan untuk pindah adalah signifikan. Hasil uji yang signifikan pada koefisien pendidikan dan interaksinya dengan *burnout* menunjukkan bahwa sifat moderasi dari variabel tingkat pendidikan adalah *quacy moderation*. Berbeda dengan temuan Martin, *et al.* (2012), hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa tingkat pendidikan memoderasi hubungan *burnout* dengan keinginan untuk pindah, dan mendukung hipotesis yang diajukan, yakni tingkat pendidikan memoderasi pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah. Dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, maka akan semakin meningkatkan keinginan untuk pindah *Med-Rep* jika mengalami *burnout*.

Tanda positif pada koefisien interaksi pendidikan dengan *burnout* terhadap keinginan untuk pindah bersifat memperkuat. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa dengan semakin meningkatnya pendidikan, maka akan semakin meningkatkan keinginan untuk pindah *Medical Representative* karena mengalami *burnout*. Tingkat pendidikan dalam penelitian ini terbagi dalam dua kelompok, yakni nonsarjana dan sarjana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keinginan untuk pindah yang semakin tinggi akibat tingginya *burnout*, terjadi pada kelompok yang berpendidikan lebih tinggi atau kelompok sarjana. Selaras dengan Royalty (1998) yang menyimpulkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap keinginan untuk pindah karyawan, dimana tingkat pendidikan yang tinggi dikaitkan dengan alternatif pasar tenaga kerja yang lebih baik.

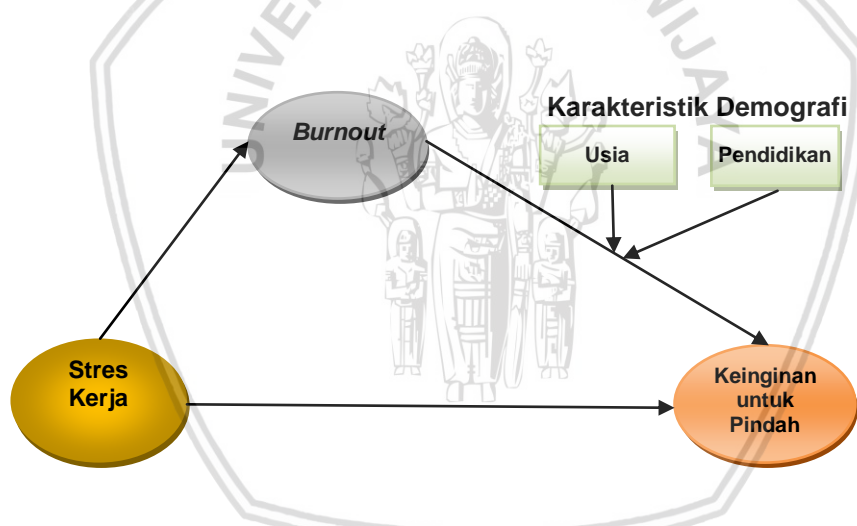
Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat keinginan untuk pindah *Medical Representative* lebih tinggi terjadi pada mereka yang berpendidikan sarjana daripada mereka yang berpendidikan nonsarjana (Lulusan SMA/SMK dan Diploma), dan mendukung Price (1995) yang menyebutkan bahwa karyawan yang mempunyai tingkat pendidikan lebih tinggi, lebih berani keluar dan mencari pekerjaan baru daripada mereka yang tingkat pendidikannya lebih rendah.

5.2.3. Temuan Penelitian

Model penelitian ini dibangun dengan merujuk pada kerangka pemikiran berikut:

1. Teori Stres Peran dalam Organisasi Pemasaran (*A Theory of Role Stress in Marketing Organizations*) yang dikemukakan Goolsby (1992), dengan menambahkan satu indikator pada *Boundary Role Stimuli*, yakni kelebihan beban kerja (*over workload*) sebagaimana yang dikemukakan Ivancevich, *et al.* (2005) dan Singh, *et al.* (1994), serta yang dipergunakan peneliti lain yang mengkaji stres kerja pada profesi 'membantu' atau yang berhubungan dengan orang-orang, seperti: Babakus, *et al.* (2009), Devereux, *et al.* (2009), Kowalski, *et al.* (2010), Salami (2011), dan Yi dan Mei (2012).
2. Model penelitian empiris, yakni: a) pengaruh stres kerja/*stressor* terhadap keinginan untuk pindah, melalui/dimediasi *burnout*, seperti: Babakus, *et al.* (2009), Cropanzano, *et al.* (2003), Jiménez, *et al.* (2012), Ngo, *et al.* (2005), dan Zhang dan Feng (2011), serta; b) pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah, dimoderasi karakteristik demografi. Dalam hal ini peneliti menguji kembali beberapa hipotesis penelitian Martin, *et al.* (2012) yakni usia dan pendidikan, dengan menyertakan masa kerja (*tenur*).

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut di atas, maka model penelitian yang dibangun termasuk dalam kelompok penelitian pengembangan yang bertujuan untuk menghasilkan sebuah model atau pendekatan baru yang bersifat ekstensi (mengembangkan) model teori dan hasil penelitian yang sudah ada, serta melahirkan satu kesatuan pemikiran yang baru. Terkait dengan tujuan penelitian ini, dapat diketahui bahwa tidak semua hasil pengujian hipotesis memenuhi harapan hipotesis yang diajukan, namun secara keseluruhan hubungan antar variabel laten dalam model hipotesis menunjukkan hasil seperti yang diharapkan. Model penelitian empiris pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 5.3. Model Empiris Pengaruh Stres Kerja terhadap Keinginan untuk Pindah Dimediasi *Burnout*, dan Peran Karakteristik Demografi sebagai Variabel Moderasi

Sumber data: Hasil Penelitian, diolah (2016).

Pada gambar di atas, tampak bahwa pola perubahan hubungan *burnout* dengan keinginan untuk pindah dimoderasi karakteristik demografi menunjukkan bahwa hanya dua dari tiga variabel moderasi tersebut, yakni: usia dan pendidikan yang mendukung hipotesis atau dinyatakan diterima, sedangkan

masa kerja tidak mendukung hipotesis yang diajukan atau dinyatakan ditolak. Lebih lanjut, berdasarkan temuan model empiris tersebut, dapat dijelaskan bahwa: 1) stres kerja berpengaruh langsung terhadap *burnout* dan keinginan untuk pindah; 2) *burnout* berpengaruh terhadap keinginan untuk pindah; 3) stres kerja berpengaruh tidak langsung terhadap keinginan untuk pindah, melalui *burnout*; 4) karakteristik demografi, mencakup: usia dan pendidikan memoderasi hubungan *burnout* dengan keinginan untuk pindah.

5.2.4. Implikasi Penelitian

1. Implikasi Teoritis

Dalam penelitian ini, kelebihan beban kerja disertakan dalam *Boundary Role Stimuli* pada Teori Stres Peran dalam Organisasi Pemasaran yang dikemukakan Goolsby (1992). Hasil pengujian instrumen penelitian terhadap item-item pada masing-masing indikator variabel laten stres kerja menunjukkan kehandalan yang tergolong tinggi, dan dinyatakan layak digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat stres kerja *Med-Rep*. Demikian pula dengan hasil perhitungan multikolinier variabel laten stres kerja yang dievaluasi menggunakan nilai *variance inflation factor* (VIF) menunjukkan bahwa dalam hubungan antar indikator tidak mengandung masalah multikolinier. Analisis ini menjelaskan bahwa kelayakan model *single factor* dari variabel stres kerja dapat diterima. Selanjutnya seluruh indikator tetap disertakan dalam *full model*. Terkait dengan hasil tersebut, dinyatakan bahwa kelebihan beban kerja dapat disertakan atau berperan sebagai bagian dari *Boundary Role Stimuli* atau *stressor* pada penelitian terkait sumberdaya manusia di organisasi pemasaran.

Menelaah “Model Stres Pekerjaan (*A Model of Occupational Stress*)” yang dikemukakan Kreitner dan Kinicki (2004) dapat diketahui bahwa *burnout* dan

keinginan untuk pindah merupakan konsekuensi atau hasil (*outcomes*) stres, dimana *burnout* merupakan hasil psikologi/sikap (*Psychological/Attitudinal*), dan keinginan untuk pindah merupakan hasil perilaku (*Behavioral*). Demikian pula dalam Teori Stres Peran pada Organisasi Pemasaran (*A Theory of Role Stress in Marketing Organizations*) yang dikemukakan Goolsby (1992) dapat diketahui bahwa *burnout* merupakan hasil (*strain*) individu (*personal outcomes*), dan keinginan untuk pindah merupakan hasil organisasi (*organization outcomes*) dari stres kerja.

Terkait dengan model empiris pada penelitian ini, dapat diketahui bahwa peran *burnout* bukan semata-mata sebagai *criterion* (hasil dari stres kerja), namun terbukti juga dapat berperan sebagai *predictor* keinginan untuk pindah serta *mediator* antara *predictor* (stres kerja) dengan *criterion* (keinginan untuk pindah). Hasil penelitian ini menunjukkan gambaran yang berbeda tentang hasil stres secara teoritis, dan sesuai dengan yang dikemukakan Ivancevich, *et al.* (2005) bahwa: "... perbedaan konsekuensi atau hasil (*outcomes*) dalam beberapa model stres, yakni antara hasil individu dan organisasi, merupakan sesuatu yang tidak jelas.

Secara empiris, peran *burnout* sebagai *criterion*, *predictor*, dan *mediator* sebagaimana yang disebutkan di atas, mendukung hasil penelitian sebelumnya, seperti: 1) Day, *et al.* (2009) yang mengemukakan bahwa stres pekerjaan sebagai faktor kunci penyebab *burnout* karyawan; 2) Matin, *et al.* (2012) menyimpulkan bahwa *job burnout* berpengaruh terhadap peningkatan keinginan untuk pindah, dan; 3) Jiménez, *et al.* (2012) menemukan bahwa *burnout* memediasi pengaruh *stressor* pekerjaan terhadap keinginan untuk pindah.

Hasil penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap studi stres kerja, dengan menempatkan karakteristik demografi sebagai variabel moderasi yang menghubungkan variabel antara (*burnout*) dengan variabel terikat (keinginan untuk pindah). Penelitian ini membuktikan peran moderasi karakteristik demografi, mencakup: usia (memperlemah) dan pendidikan (memperkuat) pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah *Medical Representative*. Selanjutnya juga dapat diketahui bahwa: 1) keinginan untuk pindah *Med-Rep* yang berusia di bawah 30 tahun atau dewasa awal, lebih kuat dari mereka yang berusia di atas 30 tahun yang disebabkan *burnout*, dan; 2) keinginan untuk pindah *Med-Rep* yang berpendidikan sarjana, lebih tinggi daripada mereka yang berpendidikan nonsarjana yang disebabkan *burnout*.

Sebagaimana disebutkan di atas, secara umum responden (*Med-Rep*) merupakan kelompok usia muda dengan masa kerja di bawah 4 tahun, dan berpendidikan nonsarjana. Karyawan yang masih muda umumnya berkarakteristik suka mencari alternatif pekerjaan atau dikenal dengan "*job hopper*" (Hussain, *et al.*, 2013). Hasil penelitian Deal (2007) menemukan bahwa hanya 20 persen dari karyawan muda yang tetap ingin bekerja atau tinggal (*intention to stay*) di perusahaan, sementara yang lain berperilaku "*job hopper*" setelah bekerja selama 3 tahun. Shaw dan Fairhurst (2010) menyatakan bahwa periode terpanjang bagi generasi muda untuk tetap dalam organisasi adalah 2 tahun, setelah itu mereka akan mempertimbangkan promosi dan peluang pengembangan karir. Dalam wawancara dengan beberapa responden dari kelompok "Dewasa Awal", sebagian besar dari mereka mengungkapkan bahwa keinginan untuk pindah berhubungan dengan harapan yang sering berubah-ubah atau masih labil dalam menekuni sebuah pekerjaan, dan berusaha mencari

alternatif pekerjaan untuk sebuah harapan baru. Alasan lain yang dikemukakan adalah terkait dengan ketidakpuasan dengan tunjangan dan manajemen, kesempatan tidak memadai untuk pengembangan keterampilan yang berhubungan dengan karir, lingkungan kerja yang tidak nyaman, serta konflik dengan manajer atau rekan kerja. Dapat dinyatakan bahwa fenomena "*job hopper*" pada kelompok *Med-Rep* "Dewasa Awal" berhubungan dengan perasaan yang kuat dari niat untuk meninggalkan organisasi.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini memunculkan pertanyaan tentang bagaimana organisasi mengatasi *burnout* yang disebabkan stres kerja dan memahami peran karakteristik demografi terhadap keinginan untuk pindah guna mencegah tingginya *turnover Medical Representative* pada perusahaan farmasi, serta menerapkan metode yang paling tepat digunakan dalam proses. Bagaimanapun organisasi harus berusaha untuk menekan *burnout* dengan cara mengelola stres kerja dan mempertimbangkan karakteristik demografi agar *Medical Representative* tidak mengambil keputusan pindah (*actual quit*) dari perusahaan, mengingat dampak negatifnya bagi organisasi di masa yang akan datang.

Banyak penelitian menegaskan bahwa efek negatif dari *burnout* dapat diturunkan dengan cara mengurangi *stressors* dan melalui *coping strategies* sehingga pergantian karyawan dapat dikurangi (Cordes dan Dougherty, 1993; Deery, *et al.*, 2002; Demerouti, *et al.*, 2001; Schaufeli dan Bakker, 2004; Singh, 2000). Wegge, *et al.* (2007) menegaskan bahwa *turnover* dapat diturunkan dengan cara memahami dan mengelola variabel moderasi yang diketahui efektif dalam mengurangi dampak buruk dari *burnout*. Merujuk pada hasil studi empiris

tersebut, sudah seyogyanya pihak manajemen melakukan langkah-langkah yang bersifat proaktif, melalui strategi penanganan atau penanggulangan (*coping strategies*) yang sesuai.

Berbagai studi telah dirancang untuk mengevaluasi cara-cara mengurangi stres yang berimplikasi pada *burnout*, diantaranya adalah dukungan sosial (*social support*), mencakup dukungan dari organisasi, atasan, kolega/rekan kerja, keluarga, orang yang dianggap dipercaya, dan teman-teman dekat. Studi empiris membuktikan bahwa dukungan dari atasan atau rekan kerja menunjukkan hubungan negatif dengan stres kerja (Muncer, *et al.*, 2001; Joiner dan Bartram, 2004). Dukungan organisasi berhubungan negatif dengan *burnout* (Blau, *et al.*, 2003).

Burnout yang disebabkan stres kerja dan karakteristik demografi yang turut berperan terhadap keinginan untuk pindah *Medical Representative*, perlu menjadi perhatian manajemen perusahaan farmasi. Meskipun keinginan untuk pindah merupakan hasil yang tidak diinginkan oleh organisasi dan individu, namun hasil penelitian ini tetap berharga untuk memahami dan meminimalkan dampak negatifnya terhadap efektivitas organisasi. Merujuk pada *Mobley's Employee Turnover Decision Process Model* (Mobley, 1977), *burnout* berpotensi mendorong karyawan yang dalam posisi keinginan untuk pindah (*intention to quit/leave*) mengambil keputusan pindah (*actual quit*) dari perusahaan. Robbins (2006) menjelaskan bahwa penarikan diri seseorang keluar dari suatu organisasi dapat diputuskan secara sukarela (*voluntary turnover*) maupun tidak sukarela (*involuntary turnover*). *Voluntary turnover* atau *quit* merupakan keputusan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela yang disebabkan oleh

faktor seberapa menarik pekerjaan yang ada saat ini, dan tersedianya alternatif pekerjaan lain.

Selanjutnya Mobley, *et al.* (1979) mengemukakan bahwa tatkala seseorang karyawan memutuskan untuk pindah dari perusahaan maka resiko biaya karena stres kerja dan *burnout* dapat dilihat dari perputaran karyawan. Selanjutnya dijelaskan bahwa untuk menentukan biaya yang terkait dengan perputaran karyawan, harus mempertimbangkan investasi yang telah dilakukan karena berkaitan dengan biaya langsung maupun tidak langsung. Ada tiga jenis biaya yang timbul ketika seorang karyawan meninggalkan sebuah organisasi. Pertama: biaya pengganti langsung untuk perekrutan, seleksi, wawancara, orientasi, serta pengembangan karyawan dan pelatihan terhadap karyawan baru. Kedua: biaya tidak langsung selama periode transisi yang mempengaruhi beban kerja, semangat kerja, dan produktivitas karyawan, serta kepuasan pelanggan. Ketiga: biaya kesempatan yang hilang.

Penelitian ini membuktikan bahwa peran karakteristik demografi (usia dan pendidikan) bervariasi dalam memoderasi hubungan antara *burnout* dengan keinginan untuk pindah. Sudah seyogyanya karakteristik demografi menjadi perhatian dan ditindaklanjuti pihak manajemen perusahaan farmasi dalam pengadaan dan pemberdayaan *Medical Representative* di masa yang akan datang. Sebagaimana penjelasan sebelumnya, keinginan untuk pindah yang disebabkan *burnout* pada penelitian ini didominasi oleh *Med-Rep* berusia di bawah 30 tahun dan berpendidikan sarjana. Dapat dikatakan bahwa kedua kelompok ini merupakan sumberdaya manusia potensial bagi perusahaan, namun berpotensi pula untuk meninggalkan perusahaan yang diputuskan secara

suka rela. Sangat disayangkan apabila mereka tergolong sebagai *Med-Rep* bertalenta.

Salah satu pendekatan yang dapat dipergunakan manajemen perusahaan farmasi untuk mempertahankan *Med-Rep* potensial dan bertalenta sebagaimana di atas adalah melalui pemberdayaan karyawan (*employee empowerment*). Pemberdayaan adalah menciptakan kondisi saling percaya antar manajemen dan karyawan serta pemberian wewenang dan tanggung jawab kepada karyawan untuk mengambil keputusan. Studi empiris membuktikan bahwa pemberdayaan berhubungan negatif dengan stres kerja (Joiner dan Bartram, 2004), dan ketiga komponen *burnout*, yakni: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan perasaan berkurangnya prestasi pribadi (Hatcher dan Laschinger, 1996). Hasil studi empiris tersebut menunjukkan bahwa apabila perusahaan dapat menjalankan pemberdayaan karyawan dengan baik maka dapat menurunkan stres kerja dan *burnout*, dan selanjutnya diharapkan dapat menurunkan keinginan untuk pindah serta mencegah tingginya *turnover Med-Rep* potensial dan bertalenta.

Dapat diketahui bahwa akar penyebab tingginya *turnover Med-Rep* yang distimuli keinginan untuk pindah dalam studi ini terkait dengan stres kerja. Merujuk pada Edwards (1996), tingginya tingkat stres kerja dapat diturunkan dengan cara memaksimalkan atau memperbaiki kualitas 'Kesesuaian Individu-Lingkungan', sebagaimana yang disebutkan dalam teori dasar pada penelitian ini, yakni: Kesesuaian Individu-Lingkungan (*Person-Environment/P-E Fit Theory*) oleh Harrison (1978).

Edwards (1996) mengemukakan bahwa pendekatan dalam *P-E Fit Theory* pada umumnya memusatkan perhatian pada dua dimensi dari

kesesuaian. Dimensi pertama adalah berkaitan dengan sejauh mana pekerjaan menyediakan penghargaan formal dan informal sesuai dengan kebutuhan seseorang. Ketidaksesuaian dalam dimensi ini akan menghasilkan stres. Misalnya kesenjangan yang dirasakan *Med-Rep*. Dalam menjalankan tugas atau pekerjaan, mungkin manajemen/atasan menyediakan terlalu sedikit pemberian wewenang dan tanggung jawab kepada *Med-Rep* dalam mengambil keputusan saat berada dalam situasi konflik peran yang tidak sesuai dengan usaha yang telah dilakukan, atau pengakuan/dukungan yang tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan atau preferensi individu saat menghadapi tuntutan pelanggan.

Dimensi kedua adalah berkaitan dengan sejauh mana kemampuan, keterampilan, dan pengalaman individu sesuai dengan tuntutan serta persyaratan dari perusahaan dan pelanggan. Sejauh bakat individu tidak mencukupi kebutuhan pekerjaan atau kurang dimanfaatkan oleh pekerjaan, maka stres akan muncul, misalnya: karena kelebihan beban kerja. Dengan memaksimalkan atau memperbaiki kualitas 'Kesesuaian Individu-Lingkungan', *stressor* potensial dapat dihilangkan dan stres kerja dapat menjadi rendah.

Kesesuaian Individu-Lingkungan dapat dimaksimalkan dengan menghubungkan secara erat kecenderungan seorang *Med-Rep* dengan aspek yang relevan dalam lingkungan pekerjaan. Sebagai contoh, *Med-Rep* dengan toleransi atau keterlibatan kerja (*work engagement*) yang rendah terhadap ketidakjelasan peran akan mengalami stres kerja karena ambiguitas peran mengingat bahwa mereka ditempatkan di dalam pekerjaan atau lingkungan organisasi yang memiliki sedikit struktur.

Hal penting untuk memaksimalkan kesesuaian adalah sosialisasi yang efektif. Sosialisasi merupakan proses dimana *Med-Rep* belajar dan

menginternalisasikan nilai perilaku yang diharapkan, dan pengetahuan sosial yang penting yang berhubungan dengan etika. Apabila individu menghadapi permasalahan dalam hal ini, maka mereka akan merasakan stres kerja yang berkaitan dengan tuntutan etika.

Terkait dengan hal di atas, beberapa hal yang dapat dilakukan pihak manajemen perusahaan farmasi adalah:

1. Menyadari keberadaan stres, dan mengembangkan program manajemen stres dengan cara memaksimalkan atau memperbaiki kualitas 'Kesesuaian Individu-Lingkungan' yang dirancang untuk: a) mengidentifikasi dan memodifikasi *stressor* kerja; b) mendidik karyawan dalam memodifikasi dan memahami stres kerja dan dampaknya, serta; c) menyediakan dukungan bagi karyawan untuk menghadapi dampak negatif dari stres.

Beberapa program yang dapat dilakukan adalah: a) program pelatihan untuk mengelola dan menangani stres; b) merancang ulang pekerjaan untuk meminimalkan *stressor*; c) mengubah gaya manajemen yang mengarah pada dukungan dan bimbingan untuk membantu karyawan mencapai tujuan mereka; d) perhatian yang diberikan kepada keseimbangan kehidupan kerja dengan keluarga dan kebutuhan mereka; e) komunikasi dan praktek *team-building* yang lebih baik, dan f) umpan balik atas kinerja karyawan dan ekspektasi manajemen.

2. Memahami faktor-faktor penyebab *burnout*, dan melakukan tindakan penanggulangan untuk mengatasinya.

Faktor eksternal dan internal berkontribusi terhadap *burnout* yang dialami karyawan. Faktor eksternal, misalnya: kondisi kerja yang buruk, kurangnya kesempatan untuk promosi, adanya prosedur dan aturan-aturan

kaku, gaya kepemimpinan, tuntutan pekerjaan, dukungan sosial, dan lain-lain. Faktor internal berkaitan dengan karakteristik demografi, meliputi: jenis kelamin, usia, harga diri, dan lain-lain, serta karakteristik individu, seperti: *locus of control*, ketabahan, dan lain-lain.

Tinggi rendahnya kadar *burnout* sangat ditentukan faktor internal karena pada umumnya faktor eksternal berperan sebagai pemicu (*trigger*) dan faktor internal adalah penentu (*determinant*). Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengatasi *burnout* adalah: a) Menciptakan suasana dan ruangan kerja yang menyenangkan; b) Selalu menjaga hubungan baik dengan rekan kerja; c) Menjaga pola hidup sehat; d) Mengatur ritme aktivitas yang mengakibatkan stres dan rendah; e) Membuat orang lain tertawa.; f) Keluar dari rutinitas sehari-hari; g) Berpikir positif, dan; h) Cinta pekerjaan.

3. Tentunya sangat tidak diharapkan karyawan yang potensial atau bertalenta meninggalkan perusahaan, khususnya yang disebabkan *voluntary turnover/quit*. Mengingat bahwa karakteristik demografi berperan terhadap keinginan untuk pindah, maka perusahaan sudah seyogyanya memberikan perhatian terhadap karakteristik demografi, terutama dalam proses pengadaan atau penarikan karyawan, misalnya menerapkan program atau kebijakan pemeliharaan karyawan dan azas keadilan yang berorientasi untuk menekan perputaran karyawan yang tinggi.

5.2.5. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tentunya tak terlepas dari keterbatasan, khususnya yang berhubungan dengan subyek, obyek, waktu dan tempat/lingkup penelitian.

Peneliti berharap hal tersebut dapat ditindaklanjuti oleh peneliti lain dalam lingkup yang lebih luas di masa yang akan datang.

Keterbatasan penelitian dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Sampel penelitian ini tidak membedakan keberadaan *Medical Representative* yang bekerja pada berbagai jenis perusahaan farmasi dalam bentuk Penanaman Modal Asing (PMA), Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN), dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sehingga tidak memberikan hasil penelitian yang lebih spesifik.
2. Penelitian ini tidak mengkaji indikator lain pada variabel stres kerja, pengaruh antara indikator pada variabel bebas terhadap variabel terikat atau sebaliknya, keterkaitan antar indikator pada variabel bebas dengan indikator pada variabel terikat, dan peran karakteristik demografi lain sebagai variabel moderasi. Tentunya akan sangat menarik apabila hal tersebut dikaji lebih luas dan mendalam sehingga dapat memberikan gambaran hasil penelitian yang semakin jelas.
3. Penelitian ini terbatas pada satu titik waktu tertentu (*cross sectional*) dan ukuran laporan mandiri (*self report*) dalam pengumpulan data. Ada kemungkinan bahwa kedua hal tersebut mengalami distorsi karena bias.
4. Hasil wawancara sebagai pelengkap untuk menganalisis dan membahas hasil penelitian secara kualitatif masih sangat kurang, sehingga tidak dapat memberikan informasi secara akurat.
5. Penelitian ini dilakukan berdasarkan kondisi dan situasi industri farmasi pada saat ini, di wilayah geografis tertentu (Kota Malang) yang berkemungkinan memberikan hasil penelitian yang berbeda dan tidak bisa digeneralisikan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa enam dari tujuh hipotesis yang diajukan terbukti secara empiris, dan dinyatakan diterima. Merujuk pada hasil pengujian hipotesis tersebut, maka kesimpulan penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Semakin tinggi tingkat stres kerja, dapat meningkatkan *burnout*. Dapat dinyatakan bahwa meningkatnya *burnout* yang dirasakan *Medical Representative* disebabkan oleh semakin tingginya stres kerja.
2. Apabila stres kerja meningkat maka keinginan untuk pindah juga meningkat. Hasil penelitian ini mengisyaratkan bahwa peningkatan stres kerja tidak berpengaruh begitu besar terhadap keinginan untuk pindah *Medical Representative*, karena *burnout* tidak berperan dalam hubungan kedua variabel tersebut. Dapat dinyatakan bahwa pada sebagian *Medical Representative*, tingginya stres kerja tidak selalu diikuti oleh tingginya keinginan untuk pindah.
3. Semakin tinggi tingkat *burnout*, dapat meningkatkan keinginan untuk pindah. Dapat dinyatakan bahwa meningkatnya keinginan untuk pindah *Medical Representative* disebabkan oleh semakin tingginya *burnout*.
4. Apabila stres kerja meningkat maka keinginan untuk pindah semakin meningkat, jika dimediasi *burnout*. Temuan ini terbukti dari hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa keinginan untuk pindah *Medical*

Representative semakin meningkat tatkala merasakan *burnout* yang disebabkan semakin tingginya stres kerja.

5. Peran usia memperlemah pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah *Medical Representative*. Keinginan untuk pindah yang semakin menurun akibat tingginya *burnout*, terjadi pada kelompok usia yang lebih tua atau kelompok yang berusia lebih dari 30 tahun. Dapat dikatakan bahwa *Medical Representative* yang berusia di bawah 30 tahun memiliki tingkat keinginan untuk pindah yang lebih besar dibandingkan dengan mereka yang berusia di atas 30 tahun apabila mengalami *burnout*.
6. Masa kerja tidak memoderasi pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah. Dapat dinyatakan bahwa meningkatkan keinginan untuk pindah *Medical Representative* yang disebabkan oleh semakin tingginya *burnout*, tidak berhubungan dengan masa kerja.
7. Peran pendidikan memperkuat pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah *Medical Representative*. Keinginan untuk pindah yang semakin tinggi akibat tingginya *burnout*, terjadi pada kelompok *Medical Representative* yang berpendidikan lebih tinggi atau kelompok sarjana.

6.2. Saran

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa karakteristik demografi, mencakup: usia dan pendidikan berperan dalam memoderasi pengaruh *burnout* terhadap keinginan untuk pindah *Medical Representative* yang disebabkan oleh stres kerja. Terkait dengan hal tersebut, peneliti merekomendasikan hal-hal penting yang perlu menjadi perhatian bagi pihak-pihak terkait, sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya, yakni: a) mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel penelitian lain, dan melakukan studi yang lebih mendalam, misalnya mengkaji hubungan indikator antar variabel; serta; b) menggunakan rancangan penelitian lain, yaitu pengumpulan data secara longitudinal, dan *meta-analysis* terkait penelitian ini.
2. Bagi manajemen perusahaan farmasi, yakni: a) hasil penelitian ini dapat menjadi referensi atau dasar kebijakan dalam mengelola manajemen stres individu, baik anteseden dan konsekuensinya, serta memungkinkan untuk dapat diterapkan pada bagian perusahaan farmasi yang lain, seperti: bagian penjualan, administrasi, laboratorium, dan lain-lain, serta; b) mengingat dampak *distress* berupa *burnout* dan keinginan untuk pindah yang dialami *Medical Representative* dapat merugikan individu karyawan maupun organisasi, maka pihak manajemen organisasi seyogyanya melakukan pendekatan proaktif dan langkah-langkah antisipatif melalui program pemeliharaan terutama pada *Med-Rep* bertalenta yang ingin atau mengambil keputusan pindah secara sukarela (*voluntary turnover*).
3. Bagi *Medical Representative* dan individu organisasi lainnya

Mungkin *stressor* individu yang paling berpengaruh dari semua *stressor* yang ada adalah perubahan yang tidak pernah berhenti. Untuk itu, dalam situasi tersebut individu karyawan pada perusahaan farmasi khususnya *Medical Representative* harus mampu untuk bersikap adaptif dan proaktif dalam menghadapi *stressor* beserta konsekuensinya. Langkah penanggulangan yang dapat dilakukan adalah 'coping strategies' yang berfokus pada masalah dan/atau pada emosi untuk menghadapi stres. Kombinasi dari jenis strategi tersebut dapat digunakan untuk mengatasi stres beserta konsekuensinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbasi, S. M., and Hollman, K.W. 2000. Turnover: The Real Bottom Line, *Public Personnel Management*, 29 (3), p. 333.
- Abelson, M.A. 1987. Examination of Avoidable and Unavoidable Turnover, *Journal of Applied Psychology*, 72, pp. 382-386.
- Acker, G. 2003. Role Conflict and Ambiguity: Do They Predict Burnout among Mental Health Service Providers? *Social Work in Mental Health*, 1 (3), 63-80.
- Aiken, L.H., Clarke, S.P., Sloane, D.M., Sochalski, J., and Silber, J.H. 2002. Hospital Nurse Staffing and Patient Mortality, Nurse Burnout, and Job Dissatisfaction, *Journal of the American Medical Association*, Vol. 288, pp. 1987-94.
- Ajzen, Icek. 1991. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, pp. 179-211.
- Al Rub., Abu, R.F. 2006. The Relationship between Job Stress, Job Performance and Social Support among Hospital Nurses. *JNurs Scholarsh.* 38:200-4.
- Al Rub., Abu R.F., and Al Zaru. I. M. 2008. Job Stress, Recognition, Job Performance and Intention to Stay at Work among Jordanian Hospital Nurses. *J. Nursing Manag.*, 16: pp. 227-236.
- Alarcon, G.M. 2011. A Meta-analysis of Burnout with Job Demands, Resources, and Attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79, 549-562.
- Almer, E.D., and Kaplan, S.E. 2002. The Effects of Flexible Work Arrangements on Stressors, Burnout, and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting. *Behavioral Research in Accounting*, 14, 1-34.
- Altunoğlu, Ali, E., and Sarpkaya, Pinar. 2012. Effects of Burnout and Job Satisfaction on Intention to Leave. *African Journal of Business Management*. Vol. 6 (29), pp. 8564-8571.
- Alves, S. 2005. A Study of Occupational Stress, Scope of Practice, and Collaboration in Nurse Anesthetists Practicing in Anesthesia Care Team Settings. *AANA Journal*, 73 (6), 443.
- Anderson R. 2003. Stress at Work: The Current Perspective. *The Journal of The Royal Society for the Promotion of Health*, 123; 81
- Anderson, E. and Oliver, R.L. 1987. Perspectives on Behavior-based versus Outcome-based Salesforce Control Systems, *Journal of Marketing*, Vol. 51, Oct, pp. 76-88.
- Arbabisarjou, Azizollah. Ajdari, Zaman. Omeidi, Khaled. Jalalinejad Razieh. 2013. The Relationship between Job Stress and Performance among The Hospitals Nurses. *World of Science Journal*, (2).
- Attafar, A., Nastaran, S. A., & Arash, S. 2011. Effects of Demographic and Personal Factors on Job Burnout: An Empirical Study in Iran. *International Journal of Management*, 28 (4), 275-286.

- Azeem, S.M. 2010. Personality Hardiness, Job Involvement and Job Burnout among Teachers. *International Journal of Vocational and Technical Education*, Vol. 2 (3), pp. 36-40.
- Azeem, S.M., and Nazir, N.A. 2008. A Study of Job Burnout among University Teachers. *Psychology Developing Societies*, Vol. 20, No. 1, pp. 51-64.
- Baba, V.V., Jamal, M. & Tourigny, L. 1998. Work and Mental Health: A Decade in Canadian Research. *Canadian Psychology*, 38, 94-107.
- Babakus, E., Cravens, D.W., Johnston, M. and Moncrief, W.C. 1999. The Role of Emotional Exhaustion in Salesforce Attitude and Behavior Relationships, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 27, Winter, pp. 58-70.
- Babakus, Emin., Ugur Yavas., Nicholas J. Ashill. 2009. The Role of Customer Orientation as a Moderator of the Job Demand–Burnout–Performance Relationship: A Surface-Level Trait Perspective. *Journal of Retailing* 85, 480–492.
- Bacharach, S.B., Bamberger, P. and Conley, S. 1991. Work-Home Conflict among Nurses and Engineers: Mediating the Impact of Role Stress on Burnout and Satisfaction at Work, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 12, pp. 39-53.
- Badan Pengawas Obat dan Makanan. 2002. *Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan* Nomor HK.00.05.3.02706 Tahun 2002 tentang Promosi Obat. Jakarta.
- Bakker, A.B., and Schaufeli, W.B. 2000. Burnout Contagion Process among Teachers. *Journal of Applied Social Psychology*, 30, 2289–2308.
- Bakker, A.B., Demerouti, E. & Schaufeli, W.B. 2003. Dual Processes at Work in A Call Centre: An Application of The Job Demands-Resources Model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12 (4), 393–417.
- Bakker, Arnold B., Evangelia Demerouti and Willem Verbeke. 2004. Using the Job Demands-Resources Model to Predict Burnout and Performance. *Human Resource Management*, 43 (1), 83–104.
- Baron, R. A., and Greenberg, J. 2002, *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work*. 4th ed., Boston: Allyn and Bacon.
- Beecroft Pauline C., Dorey Frederick, and Wenten Made. 2007. Turnover intention in New Graduate Nurses: A Multivariate Analysis, *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 41–52.
- Beehr A. T., Jex M.S., Stacy A. B., and Murray A.M. 2000. Work Stressors and Coworker Support as Predictors of Individual Strain and Job Performance. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 21, No. 4, pp. 391-405.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. 1978. Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review. *Personnel Psychology*, 31, 665-699.
- Belt, V. 2002. A Female Ghetto? Women's Careers in Call Centres, *Human Resource Management Journal*, Vol. 12 No. 4, pp. 51-66.

- Bettina, F. P. 2006. Burnout, Role Conflict, Job Satisfaction and Psychosocial Health among Hungarian Health Care Staff: A Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies*, 43 (3), 311-318.
- Bhagat, R. S., Allie, S. M., and Ford, D. L. 1995. Coping with Stressful Events: An Empirical Analysis. In R. Crandall & P. L. Perrewé (Eds.), *Occupational Stress: A Handbook. Series in Health Psychology and Behavioral Medicine* (pp. 93–112).
- Bianchi, E. 2004. Stress and Coping among Cardiovascular Nurses: A Survey in Brazil. *Issues in Mental Health Nursing*, 25(7), 737-745.
- Blau G, Tatum DS, and Ward-Cook K. 2003. Correlates of Work Exhaustion for Medical Technologists. *J Allied Health*; 32:148-57.
- Bluedorn, A.C. 1982. A Unified Model of Turnover from Organizations, *Human Relations*, pp. 135-53.
- Brecht, Grand. 2000. *Sorting Out Stress*. Terjemahan Tim Redaksi Mitra Utama. Jakarta: Prenhallindo..
- Brenninkmeijer, V., and VanYperen, N. 2003. How to Conduct Research on Burnout: Advantage and Disadvantage of A Unidimensional Approach in Burnout Research. *Occupational and Environment Medicine*, Vol. 60, Suppl 1, pp. 06-20.
- Brewer, E., and Clippard, L.F. 2002. Burnout and Job Satisfaction among Student Support Services Personnel. *Human Resource Development Quarterly*, 13 (2), 169-186.
- Brewer, E. W., & Leslie, S. 2004. Employee Burnout: A Meta-Analysis of the Relationship between Age or Years of Experience. *Human Resource Development Review*, 3(2), 102–123.
- Brewer, E.W. and McMahan, J. 2003. Job Stress and Burnout among Industrial and Technical Teacher Educators. *Journal of Vocational Education Research* 28 (2), pp. 1-17.
- Brown, S.P., and Peterson, R.A. 1993. Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-analysis and Assessment of Causal Effects. *Journal of Marketing Research*, Vol. XXX, pp. 63-77.
- Burke, R.J. 2000. Workaholism in Organizations: Psychological and Physical Well-Being Consequences. *Stress Medicine*, p. 11-16.
- Burke, R.J. 2002. Work Stress and Women's Health: Occupational Status Effects. *Journal of Business Ethics* 37: 91102.
- Burke, R.J. & Richardsen, A.M. 2001. Psychological Burnout in Organizations: Research and intervention. In R.T. Golembiewski (Ed.). *Handbook of Organizational Behavior* (2nd Ed). New York: Marcel Dekker, pp. 327–363.
- Burke, R.J. and Richardsen, A.M. 1996. Stress, Burnout, and Health. In C. L.Cooper (Ed.) *Stress, Medicine, and Health* (pp. 101-117). Boca Raton: CRC Press.
- Caputo, J.S. 1991. *Stress and Burnout in Library Service*, Canada: The Oryx Press.

- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. 2000. An Empirical Examination of Self-Reported Work Stress among U.S. Managers. *Journal of Applied Psychology*, 85, 65-74.
- Celik, Kazim, 2013. The Effect of Role Ambiguity and Role Conflict on Performance of Vice Principals: The Mediating Role of Burnout, *Egitim Arastirmalari-Eurasian Journal of Education Research*, 51, 195-214.
- Chen, H., Peng, W., & Wei, W. 2012. New Perspective On Job Burnout: Exploring The Root Cause Beyond General Antecedents Analysis. *Psychological Reports*, 110 (3), 801–819.
- Chen, P. Y., and Spector, P. E. 1992. Relationships of Work Stressors with Aggression, Withdrawal, Theft and Substance Use: An Exploratory Study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65, 177-184.
- Cherniss, C. 1980. *Staff Burnout: Job stress in The Human Services*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Cho, S., M.M. Johanson and P. Guchait, 2009. Employees Intent to Leave: A Comparison of Determinants of Intent to Leave Versus Intent to Stay. *International Journal of Hospitality Management*, 28 (3): 374-381.
- Choi, Sujeong., Cheong, KiJu. Feinberg, Richard, A. 2012. Moderating Effects of Supervisor Support, Monetary Rewards, and Career Paths on the Relationship between Job Burnout and Turnover Intentions in the Context of Call Centers. *Managing Service Quality. Emerald Group Publishing Limited*. Vol. 22 No. 5, pp. 492-516.
- Choong Yuen-Onn, Chia-Guan Keh, Yan-Teng Tan and Chun-Eng Tan. 2013. Impacts of Demographic Antecedents toward Turnover Intention amongst Academic Staff in Malaysian Private Universities, *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 7(6), 46-54.
- Cieslak, R., Korczynska, J., Strelau, J., & Kaczmarek, M. 2008. Burnout Predictors among Prison Officers: The Moderating Effect of Temperamental Endurance. *Personality and Individual Differences*, 45 (7), 666-672.
- Ciftcioglu, A. 2011. Investigating Occupational Commitment and Turnover Intention Relationship with Burnout Syndrome. *Business and Economics Journal*, Vol.2, No.3.
- Cohen, Aron. and Golan, Ronit. 2007. Predicting Absenteeism and Turnover Intentions by Past Absenteeism and Work Attitudes; An Empirical Examination of Female Employees in Longterm Nursing Care Facilities. *Career Development International*, Vol. 12 No. 5, pp. 416-432.
- Collings, J.A., & Murray, P.J. 1996. Predictors of Stress amongst Social Workers: An Empirical Study. *British Journal of Social Work*, 26, 375-387.
- Cooper, C. and Travers, C. 1996. *Teachers Under Pressure: Stress in the Teaching Profession*. Routledge, New York.
- Cooper, C. L., Sloan, S. J., and Williams, S. 1988. *Occupational Stress Indicator: Management Guide*. Windsor: NFER-Nelson.

- Cordes, C.L. and Dougherty, T.W. 1993. *A Review of an Integration of Research on Job Burnout*. *Academy of Management Review*, Vol. 18, pp. 621-56.
- Cravens, D.W., Ingram, T.N., LaForge, R.W. and Young, C.E. 1993. Behavior-based and Outcome-based Salesforce Control Systems, *Journal of Marketing*, Vol. 57, October, pp. 47-59.
- Cropanzano, R., D. Rapp, and Z. Byrne. 2003. The Relationship of Emotional Exhaustion to Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behaviors, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 88, No. 1, February, pp. 160-169.
- Cummings, T. G., & Cooper, C. L. 1998. *A Cybernetic Theory of Organizational Stress*. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of Organizational Stress* (pp. 101-121). New York: Oxford University Press.
- Davis, K & Newstrom W.J. 1989. *Human Behavior at Work. Organizational Behavior*. Eight Edition. McGraw-Hill Inc. USA.
- Davis, M., Elizabeth, R.E., dan Mattheu, M. 1995. *Panduan Relaksasi dan Reduksi Stres*. Alih bahasa: Achir, Y dan Keliat, B. EGC. Jakarta.
- Day, A.L., Sibley, A., Scott, N., Tallon, J.M., & Ackroyd-Stolarz, S. 2009. Workplace Risks and Stressors as Predictors of Burnout: the Moderating Impact of Job Control and Team Efficacy. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 26 (1), 7-22.
- Deal, J. J. 2007. *Retiring the generation gap: How employees young and old can find common ground*. San Francisco: Jossey-Bass.
- de Jonge, J., Dollard, M. F., Dormann, C., Le Blanc, P. M., & Houtman, I. L. D. 2000. The Demand-Control Model: Specific Demands, Specific Control, and Well-defined Groups. *International Journal of Stress Management*, 7, 269-287.
- de Ruyter, K., Wetzels, M. and Feinberg, R. 2001, Role Stress in Call Centers: Its Effects on Employee Performance and Satisfaction, *Journal of Interactive Marketing*, Vol. 15 No. 2, pp. 23-49.
- Deery, S., Iverson, R. and Walsh, J. 2002. Work Relationships in Telephone Call Centres: Understanding Emotional Exhaustion and Employee Withdrawal, *Journal of Management Studies*, Vol. 39 No. 4, pp. 471-96.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. and Schaufeli, W.B. 2001. The Job Demands Resources Model of Burnout, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86 No. 3, pp. 499-512.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Profil Kesehatan Indonesia*. Depkes RI. Jakarta.
- Devereux, J. M., Hastings, R. P., Noone, S. J., Firth, A., and Totsika, V. 2009. Social Support and Coping as Mediators or Moderators of the Impact of Work Stressors on Burnout in Intellectual Disability Support Staff. *Research in Developmental Disabilities*, 30 (2), 367-377.
- Dillon, J. F., & Tanner, G. R. 1995. Dimensions of Career Burnout among Educators. *Journal and Mass Communication Educator*, 50 (2), 4-13.

- Dinas Kesehatan Kota Malang. 2014. Daftar Perusahaan Farmasi dan Pedagang Besar Farmasi (PBF) di Kota Malang.
- Dohrenwend. B.S., and Martin. J.L., 1997. Personal Versus Situational Determination of Anticipation and Control of the Occurrence of Stressful Life Events. *American Journal of Community Psychology*. 7: 453-468.
- Edwards, Jeffrey. R. 1992. A Cybernetic Theory of Stress, Coping, and Well-being in Organizations. *Academy of Management Review*, 17, 238-274.
- _____. 1996. An Examination of Competing Versions of the Person-Environment Fit Approach to Stress, *Academy of Management Journal*, April 1996. P 292-339.
- Edwards, J.R., Caplan, R.D. and Harrison, R.V. 1998. *Person-Environmental Fit Theory: Conceptual Foundations, Empirical Evidence and Directions for Future Research*. In C.L Cooper (Ed.), *Theories of Organizational Stress* (pp.28-67), New York: Oxford University Press.
- Edwards, J.R. and Cooper, C.L. 1990. The Person-Environmental Fit Approach to Stress: Recurring Problems and Some Suggested Solutions. *Journal of Organizational Behaviour*, 11, 293-307.
- Elit L, Trim K, Mand-Bains IH, Sussman J, 2004, Grunfeld E. Job Satisfaction, Stress, and Burnout among Canadian Gynecologic Oncologists. *Gynecol Oncol*, 94: 134-139.
- Emiroğlu, Begüm Dilara., Akova, Orhan., Tanrıverdi, Haluk. 2015. The Relationship Between Turnover Intention and Demographic Factors in Hotel Businesses: A Study at Five Star Hotels in Istanbul, *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, Volume 207. p 385-397.
- Fang, Y., and Baba, V.V. 1993. Stress and Turnover: A Comparative Study Among Nurses, *International Journal of Comparative Sociology*, Vol.34 (1-2), pp. 24-38.
- Farber BA. 1991. *Stress and Burnout in the American Teacher: Who Teaches, Who Leaves, and Why? In Crisis Education*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.; pp. 98-125.
- Farber, B.A. 2000. Treatment Strategies for Different Types of Teacher Burnout. *Journal of Clinical Psychology/In Session: Psychotherapy in Practice*, 56, 675-689.
- Fauzi, Akhmad. 2008. *Anteseden Stres terhadap Kinerja dan Kepuasan pada Wartawan di Jawa Timur*. Disertasi Program Pascasarjana Universitas Brawijaya Malang.
- Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen; Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen. Edisi Kedua. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Fernet, C., Gagne, M., & Austin, S. 2010. When Does Quality of Relationships with Coworkers Predict Burnout Overtime? The Moderating Role of Work Motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 1163-1180.

- Fimian, M.J., Fastenau, P.S., Thomas, J.A. 1988. Stress in Nursing and Intention of Leaving The Profession. *Psychological Report*, 62: 499-506.
- Firth, L. Mellor, D. Moore, K. & Loquet, C. 2004. How Can Managers Reduce Employee Intent to Quit? *Journal of Managerial Psychology*, 19, 170-187.
- Fishbein, Martin. 1967. *A Behavioral Theory Approach to The Relations, between Beliefs about An Object and The Attitude toward The Object, A Readings in Attitude and Theory Measurement*, Ed. M. Fishbein, New York: Wiley, 389-399.
- Fisbein, M. and Ajzen, R. 1975. *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, Mass: Addison Wesley.
- Folkman, S. and Moskowitz, J. 2004. Coping: Pitfalls and Promises. *Annual Review of Psychology*, 55, 745-774.
- Freudenberger, H.J. 1980. *Burnout: The High Cost of High Achievement*. Garden City, New York: Anchor Press.
- Fried, Y. 1993. Integrating Domains of Work Stress and Industrial Relations: Introduction and Overview. *Journal of Organizational Behavior*, 14 (5), 397-399.
- Friedman, I. A., & Farber, B. A. 1992. Professional Self-Concept as APredictor of Teacher Burnout. *Journal of Educational Research*, 86(1), 28-35.
- Fusilier, M., & Manning, M.R. 2005. Psychosocial Predictors of Health Status Revisited. *Journal of Behavioral Medicine*, 28 (4), 347-358.
- Garland, B. 2002. Prison Treatment Staff Burnout: Consequences, Causes, and Prevention. *Correction Today*, Vol. 64 No. 7, p.116.
- George, J.M., and Jones, G.R. 2002. *Understanding and Managing Organizational Behavior*, 3rd ed. NJ: Prentice-Hall.
- Geurts, S., Schaufeli, W., & De Jonge, J. 1998. Burnout and Intention to Leave among Mental Health-care Professionals: A Social Psychological Approach. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 17, 341-362.
- Ghiselli, E.E. 2000. *Job Satisfaction, Life Satisfaction Job Transitions, and Turnover Intent of Foodservice Manager*. Paper Presented at The International Council of Hotel, Restaurant and Institutional Education Conference in New Orleans, LA, USA.
- Ghozali, I. 2011. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square Edisi 3*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gibson, J.L., Ivancevich J.M. dan Donelly J.H. 2004. *Organisasi: Perilaku, Struktur, dan Proses*. Alih Bahasa: Nunuk Adiarni. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gmelch, W.H., Lovrich, N.P. & Wilke, P.K. 1984. Sources of Stress in Academy: A National Perspective. *Research and Higher Education*, 20 (4), 477-490.
- Goddard, Richard and O'Brien, Patrick. 2003. *Beginning Teachers Perceptions of Their Work, Well-being, and Intention to Leave*. *Asia Pacific Journal of Teacher Education and Development*, 6 (2). pp. 99-110. ISSN 1029-0699.

- Goolsby, Jerry, R. 1992. A Theory of Role Stress in Boundary Spanning Positions of Marketing Organizations. *Journal of The Academy of Marketing Science*. Volume 20, No. 2. P 155-164.
- Gray, R. A., Niehoff, B. P., Miller, J. L. 2000. The Effect of Job Characteristics on Student Employee, Job Satisfaction and Intent to Turnover in College and University Food Service. *Journal of the National Association of College and University Food-services*, 21, 14-29.
- Greenberg, J., and Baron, R.A. 2003. *Behavior in Organizations*. Eight Edition. Prentice Hall – Pearson Education Inc. New Jersey.
- Gupta, N., & Beehr, T. A. 1979. Job Stress and Employee Behaviors. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23, 373-387.
- Guthrie, C., & Ambrose, J. 2012. Job Burnout in Public Accounting: Understanding Gender Differences. *Journal Of Managerial Issues*, 24 (4), 390–411.
- Gwak, S., Geong, K. and Choi, S. 2010. Study on The Effects of The Job Burnout on The Customer Orientation, Job Satisfaction, and Turnover Intention of Customer Service Representatives at Customer Centers, *Korean Management Review*, Vol. 39 No. 3, pp. 541-76.
- Halbesleben, Jonathan R.B. and M. Ronald Buckley. 2004. Burnout in Organizational Life, *Journal of Management*, 30 (6), 859–7.
- Harrison, R. V. 1978. *Person-Environment Fit and Job Stress*. In C. L. Cooper & R. Payne (Eds.), *Stress at work*. New York: Wiley.
- Hart, P. M., & Cotton, P. 2002. *Conventional Wisdom is Often Misleading: Police Stress within An Organizational Health Framework*. In M. Dollard, A. H. Winfield, & H. R. Winfield (eds.). *Occupational Stress and The Service Professions*, New York: Taylor and Francis.
- Hartmann, N. Nathaniel. Rutherford, Brian N. Friend, Scott, B. 2012. Effects of Mentoring on Salesperson Work Outcomes and Attitudes; Direct or Indirect, *National Conference in Sales Management Proceedings*.
- Hatcher S, and Laschinger HKS. 1996. Staff Nurses' Perceptions of Job Empowerment and Level of Burnout: A Test of Kanter's Theory of Structural Power in Organizations. *Can J Nurs Adm*; 9(2):74-94.
- Hayes, C.T., & Weathington, B.L. 2007. Optimism, Stress, Life Satisfaction, and Job Burnout in Restaurant Managers. *The Journal of Psychology*, 141(6), 565-579.
- Hayes, L.J., O'Brien-Pallas, L., Duffied, C., Shamian, J., Buchan, J., Hughes, F., Spence Laschinger, H.K., North, N. and Stone, P.W. 2006. Nurse Turnover: A Literature Review, *International Journal of Nursing Studies*, Vol. 43, pp. 237-63.
- Henderson, A. 2001. Emotional Labor and Nursing: An Under-Appreciated Aspect of Caring Work. *Nursing Inquiry*, 8, 130-138.
- Hendrix, W., Ovalle, N. & Troxler, R. 1985. Behavioral and Physiological Consequences of Stress and Its Antecedent Factors. *Journal of Applied Psychology*, 70, 188-201.

- Henkens, K., & Leenders, M. 2010. Burnout and Older Workers Intentions to Retire. *International Journal of Manpower*, 31(1), 306-321.
- Hobfoll, S.E. 1989. Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *The American Psychologist*, 44, 513-524.
- Hobfoll, S.E., & Freedy, J. 1993. Conservation of Resources: A General Stress Theory Applied to Burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 115-129). Washington DC: Taylor and Francis.
- Hogan, Judi M., Carlson. John G, and Jugdish Dua. 2002. Stressor and Stress Reaction Among University Personel. *International Journal of Stress Management*. 9 (4) Oktober.
- Holdsworth, L. & Cartwright, S. 2003. Empowerment, Stress and Satisfaction: An Exploratory Study of A Call Centre. *Leadership and Organization Development Journal*, 24 (3), 131– 140.
- Hunter, L and Thatcher, S.M. 2007. Feeling The Heat: Effect of Stress, Commitment, and Job Experience on Job Performance. *The Academy of Management Journal*. 50 (4): 953-968.
- Hurlock, E. B. 1994. *Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*. Jakarta: Erlangga.
- Hussain, A., Yunus, N., Ishak, N.A., and Daud, N. 2013. The Influence of Intention to Leave Towards Employee Engagementamong Young Bankers in Malaysia. *International Journal of Business and Management*; Vol. 8, No. 14, p 89-97.
- Ikatan *Detailer* Malang. 2015. *Medical Representative* Kota Malang. Malang: Kalangan Terbatas.
- Intiyas Utami, dan Ertambang Nahartyo. 2013. Auditor's Personality in Increasing Burnout. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, Volume 16, No. 1, April 2013, pages 161 – 170.
- Ivancevich, J.M., Konopaske, R., and Matteson, M.T. 2005. *Organizational Behavior and Management*, Seventh Edition. Gina Gania (Penerjemah). Perilaku dan Manajemen Organisasi. Jakarta: Erlangga.
- Ivancevich, J.M., & Matteson, M.T. 1987. *Stress Diagnostic Survey: Comments and Psychometric Properties of A Multidimensional Self-report Inventory*. Houston, TX: University of Houston.
- Jackofsky, E., Ferris, K., and Breckenridge, B. 1986. Evidence for A Curvilinear Relationship between Job Performance and Turnover. *Journal of Management*, 12, 105-111.
- Jackson, S.E. and Schuler, R.S. 1985. A Meta Analysis and Conceptual Critique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Settings. *Organizational & Human Decision Processes*, Vol. 36, August, pp. 16-78.
- Jackson, S.E., Schwab, R.L. and Schuler, R.S. 1986. Toward An Understanding of the Burnout Phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71 No. 4, pp. 630-40.

- Jamal, Muhammad. 1984. Job Stress and Job Performance Controversy: An Empirical Assessment. *Organ Behav Human Perform*, 33: 1–21.
- Jamal, Muhammad. 2005. Burnout among Canadian and Chinese Employees: A Cross-Cultural Study. *European Management Review*, 2, 224-230.
- Jamal, Muhammed. Vishwanath V. Baba. 2000. Job Stress and Burnout Among Canadian Managers and Nurses: An Empirical Examination. *Canadian Journal of Public Health*, Vol. 91, NO. 6, 454-458.
- Janssen, O., Lam, C.K., & Huang, X. 2010. Emotional Exhaustion and Job Performance: The Moderating Roles of Distributive Justice and Positive Affect. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 787-809.
- Janssen, P.M., De Jonge, J. & Nijhuis, F.J.N. 2001. Specific Relationships between Work Characteristics and Intrinsic Motivation, Burnout and Turnover Intention: A Multisample Analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (1), 1–23.
- Jennings BM. 1994. Stressors of Critical Care Nursing. In: Thelan LA, Davie JK, Urden LD, et al., eds. *Critical care nursing. Diagnosis and management*. St Louis, MO: Mosby. p. 75-84.
- Jiménez, Bernardo Moreno. Macarena Gálvez-Herrer. Raquel Rodríguez-Carvajal, and Ana Isabel Sanz Vergel. 2012. A Study of Physicians' Intention to Quit: The Role of Burnout, Commitment and Difficult Doctor-Patient Interactions. *Psicothema*. Vol. 24, No.2, pp. 263-270.
- Johnson, P.R. & Indvik J. 1996. Stress and Workplace Violence: It Takes Two to Tango. *Journal of Managerial Psychology*, 11, 18-27.
- Johnston, M.W., Parasuraman, A., Futrell, C.M. and Black, W.C. 1990. A Longitudinal Assessment of The Impact of Selected Organizational Influences on Salespeople's Organizational Commitment during Early Employment, *Journal of Marketing Research*, Vol. XVII, August, pp. 333-44.
- Joiner TA, and Bartram T. 2004. How Empowerment and Social Support Affect Australian Nurses' Work Stressors. *Austral Health Rev*, 28 (1):56-64.
- Jung, E. 2013. Work Stress and Burnout: The Mediating Role of Mood Regulation among Information Technology Professionals. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 28, 94–106.
- Kabungaidze, Trust., and Nomakholwa, Mahlathshana. 2013. The Impact of Job Satisfaction and Some Demographic Variables on Employee Turnover Intentions, *International Journal of Business Administration*, 4(1), 53-65.
- Kahill. 1988. Symptoms of Professional Burnout: A Review of the Empirical Evidence. *Canadian Psychology*, 29, 284-297.
- Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., & Snoek, J. 1964. *Organizational Stress: Studies in Work Conflict and Ambiguity*. New York: John Wiley & Sons.
- Kahn, R.L. and Byosiére, P. 1992. *Stress in Organization*, in Dunnette, M.D. & Hough, L. (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Consulting Psychologists Press, Palo Alto, ca, pp.571-650.

- Kanner, A. D., Coyne, J. C., Schaefer, C., & Lazarus, R. S. 1981. Comparison of Two Models of Stress Measurement: Daily Hassles and Uplifts Versus Major Life Events. *Journal of Behavioral Medicine*, 4, 1-39.
- Karasek, R. 1979. Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285–311.
- Karasek, R., & Theorell, T. 1990. *Healthy Work: Stress, Productivity, and The Reconstruction of Workinglife*. New York: Basic Books.
- Kathryn S. Whitaker. 1996. Exploring Causes of Principal Burnout. *Journal of Educational Administration*, Vol. 34 Iss: 1 pp. 60 – 71.
- Kazmi, Rubina, Shehla Amjad, Delawar Khan. 2008. Occupational Stress and Its Effect on Job Performance (A Case Study of Medical House Officers of District Abbottabad. *J Ayub Med Coll Abbottabad*; 20 (3).
- Kemery, E.R., Bedeian, A.G., Mossholder, K.W., & Toulaitos, J. 1985. Outcomes of Role Stress: A Multisample Constructive Replication. *Academy of Management Journal*, 28(2), 363-375.
- Khan, Irfanullah, Allah Nawaz, Farhatullah Khan, Hamid Khan & Naseem Bakht Yar. 2013. Determine the Demographic Impact on The Intention to Leave of Academicians in The Higher Educational institutions of The Developing Countries (DCs) Like Pakistan. *Global Journal of Management and Business Research Administration and Management*. Volume 13 Issue 7 Version 1.0
- Khatri, N., C.T. Fern and P. Budhwar, 2001. Explaining Employee Turnover in An Asian Context. *Human Resource Management Journal*, 11(1): 54-74.
- Kim, S. 2004. Factors Affecting State Government Information Technology Employee Turnover Intentions. *American Review of Public Administration*, 35, 137-156.
- Knani, Mouna., and Fournier, Pierre-Sébastien. 2013. Burnout, Job Characteristics, and Intent to Leave: Does Work Experience Have Any Effect. *Journal of Emerging Trends in Economics and Management Sciences (JETEMS)* 4(4):403-408
- Knudsen, H. K., Ducharme, L. J., & Roman, P. M. 2006. Counselor Emotional Exhaustion and Turnover Intention in Therapeutic Communities. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 31, 73-180
- Koch, J.L., Tung, R., Gmelch, W. and Swent, B. 1982, Job Stress among School Administrators: Factorial Dimensions and Differential Effects, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 67 No. 4, pp. 493-9.
- Koeske, G., & Koeske, R. 1993. A Preliminary Test of The Stress-Strain-Outcome Model for Reconceptualizing The Burnout Phenomenon. *Social Service Research*, 17, 107-135.
- Kokkinos, C.M. 2007. Job Stress, Personality and Burnout in Primary School Teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 77 (1), 222-43.
- Koniarrek, J. and B. Dudek, B. 1996. Social Support as a Buffer in the Stress-Burnout Relationship. *International Journal of Stress Management*, 3, 99-106.

- Kowalski, C., Driller, E., Ernstmann, N., Alich, S., Karbach, U., Ommen, O. 2010. Associations between Emotional Exhaustion, Social Capital, Workload, and Latitude in Decision-Making among Professionals Working with People with Disabilities. *Research in Developmental Disabilities*, 31(2), 470-479.
- Krausz, M., Koslowsky, M., Shalom, N., & Elyakim, N. 1995. Predictors of Intentions to Leave The Ward, The Hospital, and the Nursing Profession: A Longitudinal Study. *Journal of Organizational Behavior*, 16 (3), 277-288.
- Kreitner, Robert and Kinichi, Angelo. 1989. *Organization Behavior*. IRWIN Homewood, IL 60430. Boston.
- Kreitner, Robert and Kinicki, Angelo. 2004. *Organization Behavior*. Sixth Edition. The McGraw-Hill Companies Inc. New York.
- Kumar, M. Dileep., and Govindarajo, Normala S. 2014. Instrument Development: "Intention to Leave Instrument (ILI)". *Middle-East Journal of Scientific Research*, 21 (3): 509-517.
- Kumar, R., Ramendran, C., Yacob, P. 2012. A Study on Turnover Intention in Fast Food Industry: Employees' Fit to the Organizational Culture and the Important of their Commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 2, No. 5.
- Kuppens, P., Realo, A., & Diener, E. 2008. The Role of Positive and Negative Emotions in Life Satisfaction Judgment Across Nations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 95, 66-75.
- Kyung-Eun Lee, dan Kang-Hyun, Shin. 2005. Job Burnout, Engagement and Turnover Intention of Dietitians and Chefs at A Contract Foodservice Management Company. *J Community Nutrition* 7 (2): 100 ~ 106.
- Layne, CM. 2001. The Relationship of Occupational Stress, Psychological Strain, and Coping Resources to The Turnover Intentions of Rehabilitation Counselors. Virginia: *Virginia Polytechnic Institute and State University*. Retrieved February 5, 2012
- Lazaro, L., Shinn, M., & Robinson, P. E. 1984. Burnout, Performance and Job Withdrawal Behavior. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7, 213-234.
- Lazarus, R. S. 1966. *Psychological Stress and The Coping Process*. New York: Springer.
- Lazarus, R.S. and Folkman. 1984. *Stress Appraisal and Coping*. New York: Springer.
- Lee J, dan Kim Y. 2002. A Study on The Relations of Job Stress and Turnover Intention about The Employee of F&B. *J Tourism MagtRes* 6 (3) : 217-241
- Lee, R., and Ashforth, B. 1996. Work-Unit Structure and Processes and Job-Related Stressor as Predictor of Management Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 21, p. 1831-1847.
- Lee, R.T. and Ashforth, B.E. 1993. A Further Examination of Managerial Burnout: Toward An Integrated Model. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 3-20.

- Leiter, M.P. 1992. *Burnout as A Crisis in Professional Role Structures: Measurement and Conceptual Issues. Anxiety, Stress & Coping: An International Journal. Special Issue: Occupational Stress, Psychological Burnout and Anxiety*, 5(1), 79-93.
- Leiter, MP and Maslach, C. 1988. The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment. *Journal of Organization Behavior*, 9 (4): 297-308.
- Lessen, D. S., Buss, M. K, Panagopoulos, G., Levine, R. L., Roenn, J. V. H., Arnold, R.M., Block, S. D. 2005. Burnout and Associated Characteristics in Oncology Fellows, *Journal of Clinical Oncology*, 23,165, p.8168.
- Lin, Qiu Hong. Jiang, Chao Qiang. Lam, tai Hing. 2013. The Relationship between Occupational Stress, Burnout, and Turnover Intention among Managerial Staff from a Sino-Japanese Joint Venture in Guangzhou, China. *J Occup Health*; 55: 458–467.
- Lindholm, M. 2006. Working Conditions, Psychosocial Resources and Work Stress in Nurses and Physicians in Chief Managers' Positions. *Journal of Nursing Management*, 14 (4), 300-309.
- Low, George, S. David W. Cravens, Ken Grant, William C. Moncrief, 2001. Antecedents and Consequences of Salesperson Burnout. *European Journal of Marketing*, Vol. 35 Iss: 5 pp. 587 -611.
- Lue, B.H.; Chen, H.J.; Wang, C.W. Cheng, Y. & Cheng, M.C. 2010. Stress, Personal Characteristics and Burnout among First Postgraduate Year Residents: ANationwide Study in Taiwan. *Medical Teacher*. 32 (5), 400-7.
- Luk, A. L., Bessie, P. S. C., Selwyne, W. C., & Stanley, K. K. K. 2010. An Exploration of the Burnout Situationon Teachers in Two Schools in Macau. *Soc Indic Res*, 95, 489–502.
- Maertz, C.P. & Campion, M.A. 2001. 25 Years of Voluntary Turnover Research: A Review and Critique. In I. Robertson & C. Cooper (Eds.). *Personnel Psychology and HRM: A Reader for Students and Practitioners*. New York: Wiley, pp. 343–375.
- Maertz, C. P., & Campion, M. A. 2004. Profiles in Quitting Integrating Process and Content Turnover Theory. *Academy of Management Journal*, 47 (4), 566-582.
- Mahesh, V.S. and Kasturi, A. 2006. Improving Call Centre Agent Performance: A UK-India Study based On The Agents 'Point of View', *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 17 No. 2, pp. 136-157.
- Maier, K, J.,Waldstein, S.R., Synowski, S.J. 2003. Relation of Cognitive Appraisal to Cardiovascular Reactivity, Affect and Task Engangement, *Journal of Behavior Medicine* 26 August. p. 32-41.
- Maliki, Muhammad Imran. Zaher, Arshad. Khan, M. Aslam. Ahmed, Mehboob. 2010. Developing and Testing a Model of Burnout at Work and Turnover Intensions among Doctors in Pakistan. *International Journal of Business and Management*. Vol. 5, No. 10.

- Marin, MJA & M.G. Ramirez. 2005. Social Support and Emotional Exhaustion among Hospital Nursing Staff. *Europe Psychiat Journal*. 19 (2); 96-106.
- Maslach, C. 1982. *Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing A Complex Phenomenon*, in Pine, W.S. (Ed.), *Job Stress and Burnout: Research, Theory, and Intervention Perspectives*, Sage Publications, Beverly Hills, CA, pp. 29-40.
- Maslach, C. 1993. *Burnout: A Multidimensional Perspective*. In W Schaufeli, C.Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 1932). Washington: Taylor and Francis.
- Maslach, C. and Jackson, S.E. 1981. The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 2, pp. 99-113.
- Maslach, C. and Leiter, M.P. 1997. *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*, Jossey-Bass, San Francisco, CA.
- _____, 2005, Stress and Burnout: The Critical Research in Cooper, C.L. (Ed.), *Handbook of Stress Medicine and Health*, Lancaster: CRC Press, 155-72
- Maslach, C., Jackson, S.E. and Leiter, M.P. 1996. *MBI Manual* (3rd ed). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. and Leiter, M.P. 2001. Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, Vol. 52, pp. 397-422.
- Matin, Hasan Zarei. Nader Sayyed Kalali, Mohammad Reza Akhavan Anvari. 2012. Do Demographic Variables Moderate the Relationship Between Job Burnout and its Consequences? *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*. Vol.5, No.1, January, pp: 47-62.
- Melchior, M. E. W., Bours, G. J. J. W., Schmitz, P., & Wittich, Y. 1997. Burnout in Psychiatric Nursing: A Meta-analysis of Related Variables. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 4, 193-201.
- Melenei J. Lankau, Dawn S. Carlson, Troy R. Nielson. 2006. The Mediating Influence of Role Stressors in the Relationship between Mentoring and Job Attitudes. *Journal of Vocational Behavior*. 308-322.
- Michael, O. 2009. Job Stress and Organizational Commitment among Mentoring Coordinators. *International Journal of Educational Management*, 23(3), 266-288.
- Michaels, R.E. and Dixon, A.L. 1994. Sellers and Buyers on the Boundary: Potential Moderators of Role Stress & Job Outcome Relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Winter, pp. 62-73.
- Mobley, W.H, Griffeth, R., Hand, H., and Meglino, B. 1979. Review and Conceptual Analysis of The Employee Turnover Process, *Psychological Bulletin*, Vol. 86, pp. 493-522.
- Mobley, W.H. 1977. Intermediate Linkages in the Relationship between Job Satisfaction and Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology* 62, 237-240.

- Mobley, W.H., Horner, S.O., and Hollingsworth, A.T. 1978. An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63 (4), 404-414.
- Mondy, R. Wayne. Sharplin, Arthur. Premeaux, Shane, R. 1990. *Management and Organizational Behavior*, Allyn and Bacon A Division of Simon & Schusterlac, Massachussets.
- Montgomery, D.C., Blodgett, J.G. and Barnes, J.H. 1996. A Model of Financial Securities Salespersons Job Stress, *The Journal of Services Marketing*, Vol. 10 No. 3, pp. 21-38.
- Moore, J. 2000. One Road to Turnover: An Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals. *MIS Quarterly*, 24, 141-157.
- Morris, J.A. and Feldman, D.C. (1996), The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor", *Academy of Management Review*, Vol. 21 No. 4, pp. 986-1010.
- Motaghi-Pishe, M.H. 2008. A Study of the Relationship between Fear of Success and Burnout among Working Women in Iranian Public Schools, *Asian Academy of Management Journal of Accounting and Finance*, 13 (1): 1-14.
- Muhammad, A.H. and Hamdy, H.I. 2005. *Burnout, Supervisory Support and Work Outcomes: A Study from An Arabic Cultural Perspective*, 15 (3&4): 230-242.
- Muncer S, Taylor S, and Green DW. 2001. Nurses' Representations of The Perceived Causes of Work-related Stress: A Network Drawing Approach. *Work Stress*; 15 (1): 40-52.
- Munir, Malik Mamoon, and Zahid Mehmood. 2013. Empirical Analysis of Relationship between Occupational Stress and Organizational Burnout: Evidence from Higher Educational Institutions of Pakistan. *International Journal of Humanities and Social Science*. Vol. 3 No. 9.
- Nakasis, K., & Ouzouni, C. 2008. Factors Influencing Stress and Job Satisfaction of Nurses Working in Psychiatric Units. *Health science*, 2(4), 183-195.
- Newman, J.E. 1974. Predicting Absenteeism and Turnover: A Field Comparison of Fisbein's Model and Traditional Job Attitude Measures. *Journal of Applied Technology*, 59 (5), 610-615.
- Noermijati. 2015. Peran Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Moderasi Masa Kerja. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 19, No. 2, Mei 2015, hlm. 326-335.
- Noor, S. & Maad, N. 2008. Examining the Relationship between Work Life Conflict, Stress and Turnover Intentions among Marketing Executives in Pakistan, *International Journal of Business and Management*, Vol. 3, No. 11.
- Noordin Yahaya, Azizi Yahaya, Halimah Ma'alip, Shahrin Hashim, Syarifah Nurul Ain Bt Syed Alwee. 2012. The Predictor of External Environment, Occupational Stress, Job Satisfaction and Intent to Leave Towards Organizational Commitment. *Archives Des Sciences*. Vol 65, No. 3; Mar 2012.

- Özbağ, Gönül Kaya., Gökçe Çicek Ceyhun., Hülya Gündüz Çekmecelioğlu. 2014. The Moderating Effects of Motivating Job Characteristics on the Relationship between Burnout and Turnover Intention. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Volume 150, Pages 438-446.
- Paillé, Pascal. 2011. Stressful Work, Citizenship Behaviour and Intention to Leave the Organization in a High Turnover Environment: Examining the Mediating Role of Job Satisfaction. *Journal of Management Research*, Vol. 3, No. 1: E1
- Pasewark, W.R., and Strawser, J.R., 1996, The Determinants and Outcomes Associated with Job Insecurity and A Professional Accounting Environment, *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 8, pp. 91-113.
- Peiro, J. M., Gonzalez-Roma, V., Tordera, N., and Manas, M. A. 2001. Does Role Stress Predict Burnout Over Time among Health Care Professionals? *Psychology and Health*, 16, 511-525. doi:10.1080/08870440108405524.
- Piedmont, R.L. 1993. A Longitudinal Analysis of Burnout in The Health Care Setting: The Role of Personal Dispositions. *Journal of Personality Assessment*, 61 (3), 457-473.
- Pines, A. and Maslach, C. 1981. *Burnout, From Tedium to Personal Growth*, New York: MacMillan.
- Podsakoff, Nathan P., Jeffery A. LePine and Marcie A. LePine. 2007. Differential Challenge Stressor-Hindrance Stressor Relationships with Job Attitudes, Turnover Intentions, and Withdrawal Behavior: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92 (2), 438-54.
- Porter, L. & Steers, R. 1973. Organizational, Work, and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80(2), 151-176.
- Price, J.I. 1995. A Role for Demographic Variables in the Study of Absenteeism and Turnover. *The international Journal of Career Management*, 7, 26-32.
- Price, J.I. 2001. Reflections on The Determinants of Voluntary Turnover. *International Journal of Manpower*, 22 (7), 660-624.
- Quick, J. C., & Quick, J. D. 1984. How Good Working Relationships Can Help Relieve Pressures on The Job. *Management Review*, 73, 43-45.
- Rafaeli, P.A. dan Worline, M. 2001. Individual Emotion in Work Organizations. *Social Science Information*, 40, p. 95-124.
- Rahim, A. 1996. Stress, Strain, and Their Moderator: An Empirical Comparison of Entrepreneurs and Manager. *Journal of Small Business Management*, 34 (1) 46-58.
- Randhawa, Gurpreet. 2007. Relationship between Job Satisfaction and Turnover Intentions: An Empirical Analysis, *Indian Management Journal*, 11, 149-159
- Rangarajan, Deva., Jones, Eli., Wynne Chin. 2005. Impact of Salesforce Automation on Technology-related Stress, Effort, and Technology Usage Among Salespeople. *Journal Industrial Marketing Management*. 345-354.
- Rice, L. P. 2005. *Stress and Health*. California : Brooks/Cole Publishing.

- Richardsen, A.M., & Burke, R.J. 1993. Occupational Stress and Work Satisfaction among Canadian Women Physicians. *Psychological Reports*, 72 (3), 811-821.
- Rizavi, S.S., Ahmed, I., and Ramzan, M. 2011. Studying Stress and Its Job Related Costs: An Empirical Evidence from Banking Sector of Pakistan. *Interdiscipl. J. Contemp. Res. Bus.*, 2(11): 653-659.
- Rizzo, J.R., House, R.J. and Lirtzman, S.I. 1970. Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 15, March, pp. 150-63.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh. Alih Bahasa: Benyamin. Jakarta: Macanan Jaya Cemerlang.
- Rohland, BM, Kruse, GR and Rohrer, JE. 2004. Validation of a Single-Item Measure of Burnout Against the Maslach Burnout Inventory among Physicians. *Stress and Health*. 20:75-79.
- Royalty, A. B. 1998. Job-to-Job and Job-to-Nonemployment Turnover by Gender and Education Level, *Journal of Labor Economics*, 2, 392-443.
- Rubina Kazmi, Shehla Amjad, Delawar Khan. 2008. Occupational Stress and Its Effect on Job Performance (A Case Study of Medical House Officers of District Abbottabad. *J Ayub Med Coll Abbottabad*; 20 (3).
- Russell, D. W., Altmaier, E. and Velzen, D. 1987. Job-related Stress, Social Support and Burnout among Classroom Teachers. *Journal of Applied Psychology*, 72 (2), 269-74.
- Safaria, T., Othman, A. & Wahab, M. N. A. 2010. Religious Coping, Job Insecurity and Job Stress among Javanese Academic Staff: A Moderated Regression Analysis. *International Journal of Psychological Studies*, 2, 159-169.
- Salami, S.O. 2003. *Occupational Stress Scale*. Department of Guidance and Counselling, Faculty of Education, University of Ibadan, Ibadan.
- Salami, S.O. 2006. Management of Stress among Trainee-Teachers through Cognitive Behavior Therapy. *Personality Study and Group Behaviour*, 26, 1-25.
- Salami, S.O. 2011. Job Stress and Burnout among Lecturers: Personality and Social Support as Moderators. *Asian Social Science*. Vol 7, No.5.
- Samantrai, K. 1992. Factors in Decision to Leave: Retaining Social Workers with MSWs in Public Child Welfare. *Social Work*, 37, 454-458.
- Schaufeli, W.B. and Bakker, A.B. 2004. Job Demands, Job Resources, and Their Relationship with Burnout and Engagement: A Multi-sample Study, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 25 No. 3, pp. 293-315.
- Schaufeli, W. B, & Enzmann, D. 1998. *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. London, UK: Taylor and Francis.
- Schmitz, N., Neumann, W. and Oppermann, R. 2000. Stress, Burnout and Locus of Control in German Nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 37 (2), 95-99.

- Schulz, R., Greenley, J.R., & Brown, R. 1995. Organization, Management, and Client Effects on Staff Burnout. *Journal of Health and Social Behavior*, 36, 333-345.
- Schwab, R.L., Jackson, S.E., & Schuler, R.S. 1986. Toward An Understanding of The Burnout Phenomenon, *Journal of Applied Psychology*, 71, 630-640.
- Schwarzer, Ralf dan Hallum, Suhair. 2008. Perceived Teacher Self-Efficacy as A Predictor of Job Stress and Burnout: Mediation Analyses. *Applied Psychology: An International Review*, 57, 152–171.
- Selye H. 1975. *Stress Without Distress*, New York: JP Lippicott Company.
- Seon-Hwa Kwag, and Mi-Hee Kim. 2009. The Study On The Effects Of Organizational Members' Job Burnout. *Journal of Business & Economics Research* – July, Volume 7, Number 7.
- Serin, Ahmet Emin, and Balkan, Mehmet Onur. 2014. Burnout: The Effects of Demographic Factors on Staff Burnout: An Application at Public Sector. *International Business Research*; Vol. 7, No. 4.
- Shirom, A. 1989. Burnout in Work Organizations. In: C.L. Cooper and I. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 26–48). New York: Wiley.
- Singh, J. 2000. Performance Productivity and Quality of Frontline Employees in Service Organizations, *Journal of Marketing*, Vol. 64 No. 2, pp. 15-34.
- Singh, J., Goolsby, J.R. and Rhoads, G.K. 1994. Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives. *Journal of Marketing Research*, November, pp. 558-69.
- Smet, Bart. 1994. Psikologi Kesehatan. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Solimun. 2008. Memahami Metode Multivariate Kuantitatif Structural Equation Modelling & Partial Least Square. Program Studi Statistika FMIPA Universitas Brawijaya Malang.
- Spangenberg, J.J., & Theron, J.C. 2005. Stress and Coping Strategies in Spouses of Depressed Patients. *American Journal of Psychiatry*. 155:9
- Spielberger, C.D. and Vagg, P.R. 1999. Job Stress Survey: Professional Manual. Odessa, FL: *Psychological Assessment Resources*.
- Stamper L.C., & Johlke C.M. 2003. The Impact of Perceived Organizational Support on the Relationship between Boundary Spanner Role Stress and Work Outcomes. *Journal of Management*, 29; 569.
- Stanley, A, Gray. and Muramatsu, Naoko. 2009. *Work Stress, Burnout, and Social and Personal Resources among Direct Care Workers*. Gerontological Society of America 62nd Annual Scientific Meeting.
- Steel, R. P., Ovalle, N. K. 1984. A Review and Meta-analysis of Research on The Relationship between Behavioral Intentions and Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 69(4), 673-686.
- Steers, R., and Mowday, R. 1981. Employee Turnover and Postdecision Accommodation Processes. *Research in Organizational Behavior*, 3, 235-281.

- Stordeur, S., D'hoore, W. and Vandenberghe, C. 2001. Hospital Nursing Staff, *Journal of Advanced Nursing*, Vol 35, No 4, pp 533-542.
- Suhaime, Intan Liana., Nurazree, Mahmud., and Hanafiah, Hasin. 2011. Relationship Analysis of Job Satisfaction, Job-related Stress and Intention to Leave among Nurses, *International Conference on Management (ICM) Proceeding*, 1248-1257.
- Sulksky, L. & Smith, C. 2005. *Work Stress*. California: Thomson Wadsworth. Theorell, T. 1999. How to Deal with Stress in Organization ? A Health Perspective on Theory and Practice. *Scandinavian Journal of Work Environment Health*, Special issue, 25, 616-624.
- Sullivan, P. J. 1993. Occupational Stress in Psychiatric Nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 18, 591-601.
- Sullivan, S.E. and R.S Bhagat. 1992. Organizational Stress, Job Satisfaction, and Job Performance: Where Do We Go from Here? *Journal Management*. 18: 353-375.
- Swent, B. 1983. How Administrators Cope with Stress. *Theory into Practice*, Vol. 22 No. 1, pp. 70-4.
- Swider, W., B. and Zimmerman, D., R. 2010, Born to Burnout: A Meta-analytic Path Model of Personality, Job Burnout, and Work Outcomes, *Journal of Vocational Behavior*, 76, 487-506.
- Tanjung, Hasrudy. 2012. *Pengaruh Kelelahan Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional terhadap Keinginan Keluar Kerja (Studi pada Perawat Rumah Sakit Islam di Jakarta)*. Disertasi Program Doktor Ilmu Manajemen Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
- Teng, C., Lotus, S. Y., & Chang, H. 2007. Moderating Effects of Professional Commitment on Hospital Nurses in Taiwan. *Journal of Professional Nursing*, 23 (1), 47-54
- Torelli, J.A. and Gmelch, W.H. 1993. Occupational Stress and Burnout in Educational Administration. *People and Education*, Vol. 1 No. 4, pp. 363-81.
- Tuten, T.L., and Neidermeyer, P.E. 2004. Performance, Satisfaction and Turnover in Call Centers. The Effects of Stress and Optimism, *Journal of Business Research*, Vol. 57, pp. 26-34.
- Valentine, Sean., Greller, Martin M., & Richtermeyer, Sandra B. 2006. Employee Job Response as a Function of Ethical Context and Perceived Organization Support. *Journal of Business Research*, 59, 582-588.
- Vandenberghe, R., dan Huberman, A.M. 1999. *Understanding and Preventing Teacher Burnout: A Sourcebook of International Research and Practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Venkatammal, P. 1998. Occupational Stress among University Teachers. *Journal of Psychological Researches*, Vol.42, No.1, 73-76.

- Wegge, J., Vogt, J. and Wecking, C. 2007. Customer-Induced Stress in Call Centre Work: A Comparison of Audio- and Video Conference, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 80 No. 4, pp. 693-712.
- Weisberg, J. & Sagie, A. 1999. Teacher's Physical, Mental, Emotional Burnout: Impact on Intention to Quit. *The Journal of Psychology*. 133(3), 333-339. Retrieved December 8, 2011, from Proquest Research Library.
- White, P., Edwards, N., and Townsend-White, C. 2006. Stress and Burnout among Professional Carers of People with Intellectual Disability: Another Health Inequity. *Current Opinion in Psychiatry*, 19 (5), 502-507.
- Wilhelm, K., Kovess, V., Rios-Seidel. C., & Finch, A. 2004. Work and Mental Health. *Social Psychiatry Psychiatrist Epidemiology* 39 : 866-873.
- Williams, E.S., Konrad, T.R., Scheckler, W.E., Pathman, D.E., Linzer, M., McMurray, J.E., Gerrity, M. and Schwartz, M. 2001. Understanding Physicians' Intentions to Withdraw from Practice: The Role of Job Satisfaction, Job Stress, Mental and Physical Health, *Health Care Manage Review*, Vol. 26 No. 1, pp. 7-19.
- World Health Organization. 1998. Guidelines for The Primary Prevention of Mental Neurological and Psychological Disorders: Staff Nurnout. *Division of Mental Health, Geneva: WHO*, 91-108 .
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. 1998. Emotional Exhaustion as A Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover, *Journal of Applied Psychology*, 83 (3), 486-493.
- Yahaya, Azizi., Noordin Yahaya., Farhana Amat., Abdul Talib Bon., Zurihanmi Zakariya. 2010. The Effect of Various Modes of Occupational Stress, Job Satisfaction, Intention to Leave and Absentism Companies Commission of Malaysia. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, pp. 1-9.
- Yahaya, Noordin, Azizi Yahaya, Halimah Ma'alip, Shahrin Hashim, Syarifah Nurul Ain Bt Syed Alwee. 2012. The Predictor of External Environment, Occupational Stress, Job Satisfaction and Intent to Leave Towards Organizational Commitment. *Archives Des Sciences*. Vol 65, No. 3; Mar 2012.
- Yi-Hua Hsieh and Mei-Ling Wang. 2012. The Moderating Role of Personality in HRM – from The Influence of Job Stress on Job Burnout Perspektif. *International Management Review* (8) 2.
- Zeffane, Rachid. 1994. Understanding Employee Turnover: The Need for A Contingency Approach. *International Journal of Manpower*. Vol. 15, No. 9, pp. 1-14.
- Zhang, Y., and Feng, X. 2011. The Relationship between Job Satisfaction, Burnout, and Turnover Intention among Physicians from Urban Stateowned Medical Institutions in Hubei, China: A Cross-Sectional Study. *BMC Health Services Research*, 24 (11), 235.